L'ASSOCIATION
DES COURTIERS
D'ASSURANCES DE
LA PROVINCE DE
QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL 1996

Table des matières

Liste des bénévoles et employés 3

Rapport du président 7

Résolution de la 81e assemblée générale 11

Rapport de la direction générale 12

Rapport du comité de surveillance 16

Rapport du comité de discipline 20

Rapport du comité de l'admission et de la formation 22

Rapport du comité de l'inspection professionnelle 28

Rapport du comité des communications et relations publiques 30

Rapport du comité de la relève 33

Rapport du comité ad hoc sur la législation 34

Rapport du comité action stratégique courtiers assureurs 36

Rapport sur les activités des comités régionaux 38

Rapport du trésorier 40

États financiers 43

Liste des bénévoles et employés

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Marie Claude Thibodeau, C.d'A.A., *présidente du conseil*
Marie Claude Thibodeau et Fils Inc. de Montréal secteur Lafontaine

Richard Lavoie,
C.d'A.Ass.
Eugène Lavoie Inc.
(du 25 octobre 1995 au 22 février 1996)

Rénald Auclair,
C.d'A.Ass.
Assurance Auclair Inc. de Québec (à partir du 22 février 1996)

Denis Bastien,
C.d'A.Ass.,
Les Courtiers d'ass. Bastien & Associés Inc. d'Abitibi-Témiscamingue

Louis Bois, C.d'A.A.
Armand Bois Limitée de Québec

Claude Brosseau,
C.d'A.Ass.
Les Assurances Gaétan Brosseau Inc. de Montérégie

Serge Fontaine,
C.d'A.Ass.
L. Lachance & Associés Inc. de l'Estrie

Serge Godbout,
C.d'A.A.
J. Meloche Inc. de Montréal secteur Ville-Marie

Richard Hains,
C.d'A.A.
Labarre et Pinard Inc. de Trois-Rivières

Roger Leclerc, C.d'A.A.
Groupe d'Assces Leclerc & Associés Inc., du Saguenay/Lac St-Jean

Caroline Dubreuil,
C.d'A.Ass.
Charlebois-Trépanier et Associés Inc.
(du 25 octobre 1995 au 22 août 1996)

Jean-Claude Leduc,
C.d'A.Ass.
Courtiers d'Ass. J.C. Leduc & Associés Inc. de l'Outaouais (à partir du 22 août 1996)

Serge Lyras, C.d'A.A.
Groupe Lyras Inc. de Laurentides - Lanaudière

Éric Madelein,
C.d'A.Ass.
Assurances Madelein Inc. de Montréal secteur Laval

James Madon,
C.d'A.Ass.
Madon, Fejervary, Chapdelaine Inc. de Montréal secteur Concordia

John Morin, C.d'A.A.
P. Morin, courtier en assurance Inc. de Montréal secteur Concordia

David Morris,
C.d'A.Ass.
Les Assurances Clovis Morris Inc. de Bas Saint-Laurent-Gaspésie

Manon Murphy,
C.d'A.A.
Assurances Murphy, Tremblay Inc. de Montérégie

Claude Séguin,
C.d'A.A.
Marie Claude Thibodeau et Fils Inc. de Montréal secteur Laval

Paola Sinigagliese,
C.d'A.Ass.
Assurances Abruzzo & Molise de Montréal secteur Lafontaine

André Soucisse,
C.d'A.Ass.
Société Courtage Meloche Alexander Inc. de Montréal secteur Ville-Marie

Michelle M. Tremblay,
C.d'A.A.
Clément & Bertrand Inc. de Québec

Jacques Yelle, C.d'A.A.
Labrecque, Roy, Yelle Inc. de Montérégie

MEMBRES DU COMITÉ EXÉCUTIF

Serge Lyras, C.d'A.A.
Président

Marie Claude Thibodeau, C.d'A.A., *présidente du conseil et présidente du comité de la relève*

Manon Murphy,
C.d'A.A., *première vice-présidente et présidente du comité ad hoc sur la législation*

Richard Hains,
C.d'A.A., *vice-président et président du comité de l'inspection professionnelle*

Claude Séguin,
C.d'A.A., *vice-président et président du comité de l'admission et de la formation*

André Soucisse,
C.d'A.Ass., *trésorier*

Jacques Yelle, C.d'A.A., *vice-président et président du comité des communications et relations publiques*

EMPLOYÉS PERMANENTS ET LEUR TITRE

Maya Raic, *directrice générale et secrétaire*

Huguette Poitras, *secrétaire de direction*

Ève Blais, *responsable des communications et relations publiques*

Sonia Gagnon, *secrétaire des communications et relations publiques*

Margot Lestrade, *directeur du service de la surveillance*

Luce Raymond, *secrétaire aux enquêtes*

Marie Buchanan, *secrétaire du service de la surveillance*

Sylvie Larouche, *directeur du service de l'inspection professionnelle* (a quitté ses fonctions le 21 juin 1996)

Jocelin Pilon, *responsable des services administratifs*

Johanne Geoffroy, *agent responsable du fichier informatique des sociétaires*

Marcia Medeiros, *commis comptable*

Liste des bénévoles et employés

Christiane Paré,
secrétaire de l'admission

André Phaneuf,
commis de bureau

Lise Tremblay,
réceptionniste

Denis Verrette,
coordonnateur à la formation

Line Rolland, *secrétaire à la formation et secrétaire du comité de discipline*

COMITÉ DE L'INSPECTION PROFESSIONNELLE

Richard Hains,
C.d'A.A.
Président

François Bouchard,
C.d'A.A.

Christian N. Dumais,
C.d'A.Ass. (jusqu'en février 1996)

Danielle Guilbault,
C.d'A.A.

Charles Proulx,
C.d'A.Ass.

COMITÉ DE DISCIPLINE

Me Guy Lafrance
Président

Me Ronald Adam,
président substitut

Me François Folot,
président substitut

Victor M. Allen,
C.d'A.Ass.

Claude Marc Audren,
C.d'A.A.

Antonio Battista,
C.d'A.Ass.

Marie-Suzie Beaulieu,
C.d'A.Ass.

Gilles Beauseigle,
C.d'A.Ass.

Léo-Paul Bédard,
C.d'A.A.

Mario Bégin, C.d'A.A.

Michel Brosseau,
C.d'A.A.

Yolande Chabot,
C.d'A.Ass.

Ian Cytrynbaum,
C.d'A.Ass.

Jacques Grégoire,
C.d'A.Ass.

France Laflèche,
C.d'A.A.

Richard Lahaie,
C.d'A.A.

Jean-Yves Lemay,
C.d'A.Ass.

J. Gérald Léonard,
C.d'A.A.

Pierre Lévesque,
C.d'A.Ass.

Gilles Paquette,
C.d'A.A.

Roger Plamondon,
C.d'A.A.

Yves Poitras, C.d'A.A.

Martin Roy, C.d'A.Ass.

Réal Savard, C.d'A.Ass.

André Serrurier,
C.d'A.A.

Maurice Soulard,
C.d'A.A.

Douglas Tait, C.d'A.Ass.

Nicole Tardif,
C.d'A.Ass.

Nicole Veilleux,
C.d'A.A.

Jacques A. Viens,
C.d'A.Ass.

Angelo Zappitelli,
C.d'A.A.

COMITÉ DE SURVEILLANCE

Paul-André Simard,
C.d'A.Ass.
Président

France Lafortune,
C.d'A.Ass.

Guy Leroux, C.d'A.A.

René Viens, C.d'A.A.

Réal Villeneuve,
C.d'A.A.

CONCILIATEURS

Jean W. Barry, C.d'A.A.

Marie-France Bilodeau,
C.d'A.A.

Gaétan Brosseau,
C.d'A.Ass.

Luc Grégoire, C.d'A.A.

Denis Harrington,
C.d'A.Ass.

Raynald Langelier,
C.d'A.A.

Jean-Claude Lévesque,
C.d'A.A.

Jean-Yves Melloul,
C.d'A.Ass.

Jean-Côme Tourigny,
C.d'A.Ass.

Clément Tremblay,
C.d'A.A.

Benedetto Vittorio,
C.d'A.Ass.

Larry Zoltak,
C.d'A.Ass.

COMITÉ D'ADMISSION ET DE LA FORMATION

Claude Séguin,
C.d'A.A.
Président

Michèle Bergeron,
C.d'A.A.

Denis Bonhomme,
C.d'A.Ass.

Jack Cytrynbaum,
C.d'A.A.

Édith Lachance,
C.d'A.A.

Pierre Pelletier,
C.d'A.A.

COMMISSION DES EXAMENS

André Michaud,
C.d'A.A.
Président

Jean Gamache,
C.d'A.Ass.

Christian Laflamme
(jusqu'en mai 1996)

Hélène Thiboutot,
C.d'A.A.

RESPONSABLES DE LA FORMATION EN RÉGION

Michèle Bergeron,
C.d'A.A., pour Jonquière

Hélène Larochelle,
C.d'A.A., pour Sherbrooke

Jean-Claude Leduc,
C.d'A.Ass., pour Hull

Liste des bénévoles

Michel Masson,
C.d'A.Ass., pour Québec

COMITÉ DES COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES

Jacques Yelle, C.d'A.A.
Président

Louis Bois, C.d'A.A.

Roger Bilodeau,
C.d'A.Ass.

Christian N. Dumais,
C.d'A.Ass.

Louis-Claude Trudel,
C.d'A.Ass. (jusqu'en mai 1996)

Nicole Veilleux,
C.d'A.A.

COMITÉ DE LA RELÈVE

Marie Claude Thibodeau, C.d'A.A.
Présidente

Jack Cytrynbaum,
C.d'A.A. (jusqu'en novembre 1995)

William R. Jones,
C.d'A.A.

Jean R. Lachance,
C.d'A.A.

Serge Lyras, C.d'A.A.

Clément Tremblay,
C.d'A.A.

COMITÉ AD HOC SUR LA LÉGISLATION

Manon Murphy,
C.d'A.A.
Présidente

Jean-Louis Benoit,
C.d'A.A.

Jean R. Lachance,
C.d'A.A.

Robert La Garde,
C.d'A.Ass.

André Lussier,
C.d'A.Ass.

Jacques Paradis

Maryse Rouleau Rivard, C.d'A.A.

Marie Claude Thibodeau, C.d'A.A.

PRÉSIDENT(E)S DES COMITÉS RÉGIONAUX

Joan Renée Bernard,
C.d'A.Ass.
(en remplacement de Mario Poirier, C.d'A.Ass.)
Richelieu

Fernand Bouchard,
C.d'A.Ass.
Saguenay/Lac St-Jean

Daniel Boudreault,
C.d'A.Ass.
La Chaudière

Denis Bourgon,
C.d'A.Ass.
Montréal-Laval

Gilles Brassard,
C.d'A.A.
Montréal Ville-Marie

Claude Brosseau,
C.d'A.Ass.
St-Jean/Rive Sud

Diane Dallaire,
C.d'A.A.
(en remplacement de Denis Bastien, C.d'A.Ass.)
Abitibi-Témiscamingue

Marc Lacroix
(en remplacement de Martin Chabot, C.d'A.Ass.)
Lévis

Reynald Lapierre,
C.d'A.Ass.
Rimouski

Jean-Claude Leduc,
C.d'A.Ass.
Outaouais

David Morris,
C.d'A.Ass.
Bonaventure

Maryse Pelletier,
C.d'A.A.
Estrie

Jean-Claude Quesnel,
C.d'A.Ass.
Du Suroît

Farid Rabbat,
C.d'A.Ass.
(en remplacement de James Madon, C.d'A.Ass.)
Montréal-Concordia

Paola Sinigagliese,
C.d'A.Ass.
Montréal-Lafontaine

Pierre Thivierge,
C.d'A.Ass.
Rivière-du-Loup

Michelle M. Tremblay,
C.d'A.A.
Charlevoix

Sylvie Vallée, C.d'A.A.
(en remplacement de Réal Savard, C.d'A.Ass.)
Portneuf

Jacques Yelle, C.d'A.A.
Estrie-Sud

Rapport du président

par Serge Lyras, C.d'A.A., F.I.A.C.

La période de transformations structurales que vit notre industrie exige des élus autant une vision à long terme, qu'une capacité d'agir rapidement et surtout, pro-activement. La révision de la Loi sur les intermédiaires de marché est sans conteste un exercice qui nous aura permis de réfléchir à l'avenir de notre profession et de définir clairement les principes directeurs assurant la gestion efficiente d'un organisme d'encadrement. Plus concrètement, notre relocalisation et l'implantation d'une base de données commune avec nos partenaires de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec (AIAPQ) auront su démontrer notre capacité à passer à l'action.

1. Implanter des solutions permanentes et durables

Outre un énoncé de principes sur un modèle d'encadrement, le processus de révision de la loi amorcé depuis quelques années déjà, aura aussi servi à poser d'importantes balises concernant la protection des consommateurs. Les solutions que nous mettons de l'avant dans notre mémoire et la position que nous avons défendue en commission parlementaire, sont le fruit de nombreuses rencontres de concertation, qui auront eu pour avantage une consolidation de nos liens avec nos différents partenaires.

Nous avons proposé une formule qui répond aux objectifs cernés par le gouvernement en terme de réduction des coûts et de simplification des structures tout en offrant un encadrement plus efficient de la profession. Nous souhaitons à cet égard que soient retenus les paramètres suivants :

- regrouper tous les intermédiaires en assurance de dommages sous un même toit;
- leur remettre les pouvoirs d'autoréglementation, d'autogestion et d'autodiscipline;
- appliquer le principe de l'équilibre dans la représentation des différentes catégories d'intermédiaires ainsi regroupés;
- tendre vers un plus grand professionnalisme.

Dans ce contexte, il est essentiel que le gouvernement dépose une loi professionnelle, et non une loi sur la distribution des produits. Selon nous, une meilleure protection du public passe inéluctablement par une loi professionnelle. Non seulement responsabilise-t-elle les professionnels, mais elle suscite naturellement une plus grande adhésion de leur part. L'organisme d'encadrement que nous désirons doit donc posséder tous les attributs d'un ordre professionnel.

Nous croyons également que le gouvernement devra harmoniser la situation du Québec avec celle du reste du Canada à l'égard de la distribution de produits d'assurance dans les succursales des institutions de dépôts. Selon nous, cette distribution devra se faire à l'extérieur des institutions de dépôts, afin d'éviter notamment les ventes liées. Bien sûr, seuls des intermédiaires dûment qualifiés et encadrés devraient être autorisés à vendre de l'assurance.

Une autre notion sur laquelle nous avons beaucoup insisté : la différence entre courtier et agent, basée sur la notion du courtier mandataire de son client, du choix réel offert aux consommateurs et de l'indépendance de celui-ci face aux compagnies d'assurances.

2. Le consommateur : au coeur de nos préoccupations

■ La garantie de remplacement (valeur à neuf) offerte par les concessionnaires automobiles

Les garanties disponibles chez les concessionnaires automobiles n'offrent pas la même protection qu'une police fournie par un assureur. Quand un consommateur achète une assurance, il n'envisage pas qu'il puisse, parce que son concessionnaire a fermé ses portes, n'avoir plus de protection. C'est pourtant ce qui arrive et la raison pour laquelle nous nous sommes impliqués dans ce dossier. Nous avons exercé beaucoup de pression auprès du gouvernement afin que les droits des consommateurs soient les mêmes, ce qui repose une fois de plus sur la nécessité que les produits d'assurance soient distribués par des intermédiaires bien formés et bien encadrés.

■ L'assurance habitation et la protection contre les tremblements de terre

À la suite d'un tremblement de terre, les indemnités versées par l'assureur ne le sont que pour les dommages résultant de l'incendie qui s'en suit ; ce qui pose, on s'en doute, de sérieux problèmes pour déterminer les dommages à être indemnisés.

Advenant la possibilité que le libellé des différents formulaires d'assurance habitation soit changé à cet égard, l'ACAPQ désire s'assurer que tous les consommateurs conservent les protections actuellement en vigueur ; s'il y a lieu d'améliorer les protections par voie d'avenant, le consommateur pourra alors exercer son choix. C'est un dossier important et sur lequel nous travaillons en étroite collaboration avec le Bureau d'assurance du Canada (BAC).

■ Les quartiers centraux
Nous considérons que tout le monde a le droit d'être assuré, autant pour sa voiture que pour sa résidence. Nous sommes intervenus auprès du BAC afin que des moyens soient mis en place de sorte que les courtiers et les compagnies d'assurances puissent offrir une protection adéquate à ceux qui en font la demande. Certains mécanismes ont été instaurés et acceptés par une grande majorité d'assureurs membres du BAC.

■ Le formulaire de consentement
La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé oblige les courtiers à obtenir le consentement de leurs clients pour la divulgation de renseignements les concernant. Nous avons donc conçu un formulaire de consentement conforme aux principes et à l'esprit de cette loi. Le service des enquêtes de la Commission d'accès à l'information a donné un avis positif quant à l'utilisation du formulaire. Il a également été accepté par la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ). Qui plus est, ce formulaire de consentement spécifie que le courtier est mandataire de son client.

■ Le dossier bancassurance
Principal cheval de bataille de l'Association des courtiers d'assurances du Canada (ACAC), il représentait un dossier majeur pour la protection des consommateurs. Nous croyons en effet que les risques de ventes liées, à un moment où le consommateur vit une situation de vulnérabilité reliée à sa position de demandeur face à l'institution de dépôt avec laquelle il transige, se trouvent amplifiés. L'Association et des courtiers de plusieurs régions du Québec se sont impliqués et ont obtenu du gouvernement fédéral que les institutions de dépôt ne puissent vendre des produits d'assurance à l'intérieur de leur succursale. L'Association demande également au gouvernement québécois d'adopter les mêmes règles à l'égard des institutions de dépôt à charte provinciale.

3. Une tournée, deux objectifs

Cette année, ma tournée des régions avait un double objectif : sensibiliser les courtiers et les membres des chambres de commerce et autres regroupements d'affaires à la problématique de la bancassurance, et prendre le pouls des préoccupations spécifiques aux régions. Il m'a aussi été donné de constater combien les courtiers sont présents dans leur milieu et constituent un solide réseau de PME.

Les constats que nous pouvons établir de cette tournée : vous souhaitez l'établissement d'un programme de formation continue, le professionnalisme est au centre de vos préoccupations, vous êtes en faveur d'une promotion accrue du caractère distinctif des courtiers davantage orientée en fonction du public québécois et même prêts à y contribuer financièrement, vous croyez que les mêmes règles du jeu doivent s'appliquer à tous ceux qui distribuent des produits d'assurance et vous avez encore foi en l'avenir de notre profession.

Afin de faciliter les échanges entre les régions et l'Association, j'aimerais vous informer qu'un point statutaire les concernant a été ajouté à l'ordre du jour des réunions du conseil d'administration.

4. Plan directeur

Au moment de bâtir notre plan directeur, il est clair que la révision de la loi constituait notre dossier majeur. Sous-jacent, la relocalisation présentait un double défi : concrétiser notre entente avec l'AIAPQ pour le partage des locaux et l'établissement d'une base de données centrale, et s'assurer qu'il en résulte une économie réelle de coûts au profit d'une protection accrue des consommateurs et l'élimination d'irritants majeurs pour les courtiers membres des deux organismes.

Ce dossier a exigé un travail colossal à tous les égards, mais les résultats parlent d'eux-mêmes : des locaux fonctionnels, des économies substantielles et un partage intéressant de services administratifs avec nos partenaires de l'AIAPQ.

Chacun des comités de l'Association avait aussi développé son plan directeur. Plusieurs réalisations importantes sont issues du travail des bénévoles impliqués. Je me permets donc de vous faire part de quelques-unes d'entre elles.

Le comité de la formation a développé un outil permettant l'analyse continue de vos besoins et élaboré un programme de formation en entreprise. Une formation s'adressant aux gestionnaires est désormais disponible. Une banque de ressources et de formateurs permet au comité de répondre rapidement aux demandes qui lui sont acheminées.

Devant la popularité croissante de l'inspection professionnelle, le comité a étudié d'autres façons de procéder. Les inspections par la poste, par exemple, présentent d'intéressantes avenues, bien qu'elles ne remplacent pas les inspections physiques.

Le comité de la relève, nouveau cette année, a défini ses règles et paramètres de fonctionnement. Plusieurs courtiers ont fait part de leur intérêt à siéger à l'un ou l'autre des comités de l'Association, si bien qu'une banque de candidats a été constituée et est en usage.

Les statistiques nous indiquent que le nombre de plaintes en surveillance se maintient. Cette année, elles touchent toutefois un nombre moins grand de courtiers que les années antérieures. Par ailleurs, le temps de traitement des plaintes diminue, à la plus grande satisfaction des consommateurs et des courtiers. De plus, après une première année d'opération du service de conciliation, il appert que 39% des plaintes y sont traitées.

Dans un esprit de transparence, l'Association affiche dorénavant les rôles et répond aux questions qui lui sont adressées à l'égard des dossiers dont la cause est portée devant le comité de discipline. Cette mesure vise une protection accrue des consommateurs. Nous avons par ailleurs constaté que le nombre de plaintes portées devant le comité de discipline a augmenté de plus de 50 %. Enfin, le comité se déplace maintenant en région, lorsque les circonstances l'exigent.

Le comité des communications et relations publiques a pris un soin particulier à faire connaître l'Association et sa mission auprès du grand public. Résultat : un accroissement significatif des appels tant de la part des consommateurs que des médias. Le document pour la relève de la profession, la participation à Info-crime, la mise sur pied d'un fonds d'aide aux sinistrés du Saguenay et un cahier spécial dans la revue Protégez-vous ne sont que quelques-uns des projets attestant de l'implication des courtiers et de l'Association dans son milieu.

Cette année, le mot d'ordre pour les finances était de faire beaucoup avec peu. Il s'agissait de gérer les priorités dans les priorités. L'exercice a demandé beaucoup de réflexion, mais nous y sommes parvenus, si bien que nous terminerons l'année sans déficit, malgré une cotisation stable depuis quelques années.

Le comité ad hoc sur la révision de la Loi poussait un sprint final en procédant à la révision complète des recommandations formulées précédemment par l'Association. Des questions spécifiques telles celles concernant les courtiers spéciaux ont aussi été adressées.

Le "comité action stratégique courtiers assureurs" (CASCA) s'est donné le mandat d'étudier la faisabilité des recommandations du comité ayant produit le rapport "le partenariat courtier assureur : réflexions stratégiques" l'an dernier. Il faut noter la collaboration des assureurs qui se disent plus qu'intéressés à trouver des solutions créatives pour travailler avec les courtiers.

À voir tous les projets émanant des comités régionaux, force m'est de constater leur dynamisme. Nous décernons cette année le trophée Retallack à la région de Saint-Jean/Rive-Sud, pour souligner sa remarquable vitalité et l'ensemble du travail accompli par celle-ci.

5. Ordre du Sagittaire

Pour une deuxième année consécutive et très exceptionnellement, nous avons décidé de décerner l'Ordre du Sagittaire, pour l'implication s'échelonnant sur plusieurs années d'un courtier qui a su, tout au long de sa carrière, aider ses pairs. Cet homme s'est impliqué bénévolement à l'Association pendant de nombreuses années, notamment à la formation et plus récemment à la conciliation, mais a aussi été d'une disponibilité infinie pour les questions de toute nature concernant le courtage d'assurance. Ce courtier est un ardent défenseur de sa profession et un promoteur enthousiaste et infatigable. Le récipiendaire, Monsieur Jean W. Barry, est en quelque sorte le père du courtage d'assurance de dommages au Québec.

6. Bilan : une association qui se porte bien et des liens nettement consolidés

Je crois que nous avons atteint les objectifs que nous nous étions fixés, réussi à poser plusieurs jalons d'intervention à long terme et su démontrer notre volonté et capacité à maîtriser le changement.

La révision de la loi, les rencontres avec les organismes du milieu et celles avec les instances gouvernementales et la commission parlementaire ont constitué l'essence de mon mandat, inscrit dans la continuité des travaux et implications de plusieurs bénévoles. Le chemin est encore semé d'embûches pour arriver à une vraie loi professionnelle mais je fais confiance à mes successeurs pour mener le bateau à bon port. J'aurai pour ma part contribué à son orientation.

Suite aux efforts déjà amorcés par mes prédécéceurs, nous avons également consacré beaucoup d'énergies à renforcer nos liens avec nos partenaires privilégiés. Aussi, de nombreuses rencontres et discussions ont eu cours dans le cadre des travaux du comité de liaison qui regroupe les représentants du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ), du Groupe des grands cabinets et ceux de l'Association. Plus spécifiquement, dans le cadre de la révision de la loi, des rapprochements notables ont été réalisés avec le RCCAQ et l'on pourrait qualifier nos rapports d'excellents.

Nous avons agi sur plusieurs fronts et il résulte de cette action un positionnement avantageux de l'Association, des consommateurs mieux informés et mieux protégés et des sociétaires de plus en plus près de leur association.

En terminant, je tiens à exprimer ma gratitude à tous ceux et celles qui m'ont soutenu dans mon mandat : mes collègues administrateurs comme les bénévoles des comités. Je remercie enfin la permanence de son inestimable collaboration.

Résolution de la 81e assemblée générale annuelle

par Marie Claude Thibodeau, C.d'A.A., présidente du conseil d'administration

Résolution du comité régional de St-Jean/Rive-Sud
Cours de formation continue

Attendu que les courtiers d'assurances ont besoin de formation continue afin de bien remplir leurs mandats en connaissant les changements apportés aux différents aspects de la profession;

Attendu que plusieurs autres professions sont déjà dotées de systèmes de formation continue;

Attendu que les sous-comités régionaux de l'ACAPQ ont déjà, entre autres fonctions, "d'augmenter les connaissances techniques des membres avec le support du service de la formation de l'ACAPQ";

Il est résolu de demander à l'ACAPQ qu'elle offre des cours de formation continue à raison de quatre heures minimum par année par le biais de ses sous-comités régionaux.

Proposée par: Claude Morin
Appuyée par: Michèle Mallet

C'est à l'assemblée générale annuelle qui s'est tenue le 1er juin 1995 que cette résolution a été déposée. Elle fut traitée à l'assemblée générale d'octobre dernier. Un mandat était alors confié au comité de l'admission et de la formation d'en examiner la faisabilité. Après étude par le comité, celui-ci recommandait au comité exécutif et au conseil d'administration de l'Association d'adopter une résolution proposant au gouvernement d'entériner un programme de formation continue obligatoire pour le maintien des titres professionnels pour les courtiers en assurance de dommages. En effet, c'est à la séance du 16 mai 1996 que le comité exécutif de l'Association proposait cette résolution et c'est à la séance du 23 mai 1996 que le conseil d'administration l'entérinait. Monsieur Claude Morin et madame Michèle Mallet respectivement proposeur et appuyeur de la résolution ont été informés du suivi de cette résolution.

Rapport de la direction générale

par Maya Raic, directrice générale et secrétaire

Le dernier rapport annuel couvrait une période de cinq mois d'activités qui prenait fin le 31 août 1995. Déjà, la mise en place de mécanismes de gestion assurant une meilleure circulation d'information ainsi qu'une participation plus grande de chacun des services de l'Association traduisait une nouvelle tendance vers un mode plus participatif et plus collégial à la prise de décisions. Cette approche intégrée a pris forme avec entre autres la participation des directeurs de services à l'élaboration du budget de l'Association en étroite collaboration avec les différents présidents des comités permanents. Cette démarche obligeait, par le fait même, chacun des secteurs à structurer ses objectifs pour l'année et à réfléchir aux coûts financiers et humains de chaque projet. Les travaux du comité de gestion ont également largement contribué à canaliser tous ces projets pour qu'ils correspondent aux orientations de l'Association fixées par les dirigeants.

Cette approche participative où règne la circulation d'information supposait également de la part de chacun des services une ouverture vers l'extérieur auprès d'autres associations professionnelles ou ordres professionnels ayant la même mission que l'ACAPQ. Aussi, chacun des services s'est fait un devoir de créer des liens avec ces partenaires mais aussi de quérir les enseignements des expériences des autres dans l'accomplissement de leur mandat. Bien des contacts et des informations précieuses ont été ainsi recueillies concernant les façons de faire et les procédures plus performantes et efficaces.

Depuis déjà plusieurs années, l'Association opère avec le même budget puisque les cotisations de ses sociétaires n'ont pas augmenté. Cette année, encore plus que jamais, l'Association a dû faire plus avec moins, plus d'activités et de moins en moins de ressources semblent être le nouveau *modus operandi* de l'Association. La mise en place d'un comité permanent de plus, celui de la relève et d'un autre, celui du comité action stratégique courtiers assureurs (CASCA) ainsi que l'augmentation sensible du nombre de réunions du comité exécutif, les négociations qui ont eu cours suite à la décision de déménager avec notre association soeur l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec (AIAPQ) dans les mêmes locaux et l'établissement d'une base de données centrale à propriété partagée ont fait que l'ensemble de la permanence a mis les bouchées doubles pour atteindre les résultats escomptés.

Nous avons également connu en matière disciplinaire une augmentation notable des dossiers traités, principalement due au retard que nous avions accumulé en surveillance il y a un peu plus d'un an, retard qui s'est totalement résorbé en début d'année financière.

Cette année, nous avons également consacré beaucoup d'énergie à la formation, sans laquelle le professionnalisme des courtiers ne pourrait progresser. En effet, un nouveau coordonnateur à la formation est entré en fonction et a mis en place les mécanismes et outils nécessaires pour que des sessions de formation soient disponibles aux sociétaires et que ces derniers soient mieux sensibilisés à la nécessité d'investir dans celle-ci pour assurer leur développement et leur professionnalisme.

Évidemment, le dossier le plus important sur lequel nous avons investi temps et énergie fut celui de la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché. Après avoir fait nombre de démarches et de rencontres avec les autorités gouvernementales et nos partenaires, le gouvernement nous apprenait que la commission parlementaire prévue au printemps 1996 était reportée à l'automne de la même année. Nous avons consacré ce répit au développement d'ententes entre organismes du milieu. Le résultat fut la présentation de positions où se dégageaient un net consensus pour un modèle d'encadrement de la profession des intermédiaires de marché en assurance de dommages. Cette préparation se faisait en parallèle avec la réalisation d'une décision des dirigeants de notre association, celle du partage de locaux contigus avec notre association soeur l'AIAPQ. Nous offrons ainsi une structure unique d'accueil aux consommateurs. Nous sommes à bâtir une nouvelle approche visant le partage d'idées et de services consacrant de ce fait nos ressources à une meilleure protection du public. Pour nos sociétaires, nous offrons un guichet unique où ils peuvent se présenter et bénéficier de services où l'information les concernant est fiable. Cette entente avec l'AIAPQ concernant l'établissement d'une base de données centrale ne se limite pas à nos seuls organismes mais est disponible pour l'ensemble des autres organismes constituant l'environnement de l'intermédiation et de l'assurance.

L'année à venir sera riche en enseignement et en expérience puisque nous aurons à vivre ce nouveau partenariat sous le même toit et possiblement à analyser un nouveau projet de loi qui remplacera la Loi sur les

intermédiaires de marché tel que nous la connaissons. Les défis de la prochaine année sont donc grands pour la permanence comme pour nos dirigeants. Notre environnement est en continuelle mutation et c'est avec des nouvelles façons de faire et de voir les choses que nous assurerons notre avenir.

Je ne pourrais conclure ce rapport sans souligner la vision d'avenir et le travail colossal réalisé par le président de l'Association, monsieur Serge Lyras, ainsi que l'ensemble des membres du comité exécutif avec lesquels j'ai eu le plaisir de travailler étroitement.

J'aimerais également remercier tous les membres du conseil d'administration sans lesquels l'Association n'auraient pas d'orientations définies et pour lesquels je garde un profond respect.

Finalement, il y a tous les employés de l'Association. Des remerciements ne pourraient suffire étant donné le travail accompli et la loyauté dont ils ont fait preuve. L'équipe est petite mais importante et sans elle il serait impossible de réaliser nos ambitions pour le courtage d'assurance et la protection du public.

Rapport des activités de l'Association

1. Activités du conseil d'administration et du comité exécutif de l'Association

Les membres du conseil d'administration comme les membres du comité exécutif reçoivent dix jours avant la tenue de leurs séances de travail des documents préparatoires à celles-ci qui se composent entre autres des rapports des différents comités de l'Association. Dans ces rapports, un état de progression des dossiers est présenté ainsi qu'un état du suivi du plan directeur approuvé par les autorités de l'Association. Les membres du comité exécutif comme du conseil d'administration discutent et adoptent au début de chaque année financière le plan directeur de l'Association. De plus, ils discutent et adoptent les prévisions budgétaires, la révision semi-annuelle en cours d'année, les prévisions de fin d'année financière et finalement les états financiers vérifiés.

Quant aux travaux exécutés par les différents comités, l'Association a choisi depuis trois ans, que chacun des membres de son comité exécutif préside un comité permanent de l'Association. Cette décision permet aux membres du comité exécutif de suivre de près les objectifs et réalisations du plan directeur autorisés par les dirigeants de l'Association. Évidemment, les présidences des comités de surveillance et de discipline ne sont pas assumées par des membres du comité exécutif.

2. Activités du conseil d'administration de l'Association

Au cours de l'année 1995-1996, le conseil d'administration a tenu quatre réunions régulières et une réunion extraordinaire. Voici les principales résolutions et dossiers majeurs traités par le conseil d'administration.

Adoption de résolutions nommant les présidents et membres du comité de surveillance, du comité de l'admission et de la formation, du comité des communications et relations publiques et du comité de l'inspection professionnelle. Nomination également des membres du comité de discipline. Adoption d'une résolution formant le comité exécutif de l'Association.

* Adoption d'une résolution définissant le mandat et la composition d'un nouveau comité permanent : le comité de la relève.

Adoption d'une résolution identifiant le récipiendaire de l'Ordre du Sagittaire : monsieur Jean R. Lachance.

* Adoption d'une résolution modifiant le nom du "comité de promotion du caractère distinctif du courtier" pour "comité des communications et relations publiques".

* Adoption d'une résolution définissant les règles d'éligibilité et d'habilité à siéger comme membres ou comme administrateurs au sein des différents comités de l'Association.

Adoption d'une résolution modifiant le règlement de l'Association visant à harmoniser la formation de base des courtiers en assurance de dommages et la formation menant à l'obtention des titres professionnels de "courtiers d'assurance associé" (C.d'A.Ass.) et de "courtier d'assurance agréé" (C.d'A.A.).

Adoption d'une résolution entérinant les états financiers vérifiés au 31 août 1995.

Adoption d'une résolution nommant un nouvel administrateur en remplacement de monsieur Richard Lavoie : monsieur Rénald Auclair.

Adoption d'une résolution nommant un nouvel administrateur en remplacement de madame Caroline Dubreuil : monsieur Jean-Claude Leduc.

Adoption d'une résolution entérinant le partage de locaux avec l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec (AIAPQ).

Adoption d'une résolution entérinant l'établissement du principe d'une base de données centrale à propriété partagée entre l'ACAPQ et l'AIAPQ.

Adoption d'une résolution concernant les frais relatifs au déplacement des membres du comité de discipline pour que ceux-ci soient imputés au plaignant ou à l'intimé conformément au décret 1280-95 du 20 septembre 1995 adopté par le gouvernement pour les ordres professionnels.

Adoption d'une résolution proposant au gouvernement que l'ACAPQ définisse un programme de formation continue obligatoire pour le maintien des titres professionnels de "courtier d'assurance associé" et de "courtier d'assurance agréé" de l'Association.

Adoption d'une résolution prévoyant l'ajout d'un poste au service de l'inspection professionnelle.

Le conseil d'administration a aussi traité plusieurs autres dossiers notamment : celui des garanties de remplacement (valeur à neuf) offertes par les concessionnaires automobiles ; celui du formulaire de consentement dans lequel le rôle du courtier est spécifié comme mandataire de son client en respect de la Loi sur les renseignements personnels dans le secteur privé ; l'importance du maintien, pour le consommateur, de la protection de l'assurance relative à l'incendie suite à un tremblement de terre. Et, bien sûr, nous ne pouvons passer sous silence tout le travail effectué dans le cadre de la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché et toutes les décisions prises à cet égard. Le conseil d'administration a d'ailleurs tenu une réunion extraordinaire suite au dépôt du rapport quinquennal par le gouvernement sur la question.

* *résolutions discutées et recommandées en août 1995, par le comité exécutif.*

3. Activités du comité exécutif de l'Association

Au cours de l'année 1995-1996, le comité exécutif a tenu 11 réunions régulières et une réunion spéciale. Voici les principales résolutions adoptées et/ou recommandées au conseil d'administration et dossiers majeurs traités par le comité exécutif.

Adoption d'une résolution modifiant le règlement de l'Association visant à harmoniser la formation de base des courtiers en assurance de dommages et la formation menant à l'obtention des titres professionnels de "courtiers d'assurance associé" (C.d'A.Ass.) et de "courtier d'assurance agréé" (C.d'A.A.).

Adoption du plan directeur et du plan d'action 1995-1996 de l'ACAPQ.

Adoption d'une résolution adoptant les prévisions budgétaires 1995-1996 de l'ACAPQ.

Adoption d'une résolution favorisant le partage de locaux avec l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec (AIAPQ).

Adoption d'une résolution établissant le principe d'une base de données centrale. La propriété de celle-ci est partagée entre l'ACAPQ et l'AIAPQ.

Adoption d'une résolution proposant au gouvernement que l'ACAPQ définisse un programme de formation continue obligatoire pour le maintien des titres professionnels de "courtier d'assurance associé" et de "courtier d'assurance agréé" de l'Association.

Adoption d'une résolution proposant au gouvernement de prévoir l'inspection professionnelle sur la compétence professionnelle des sociétaires de l'Association.

Adoption d'une résolution et modalités entourant l'encadrement des courtiers spéciaux. La résolution prévoit entre autres que le cautionnement exigé au courtier qui transige avec les compagnies d'assurances non licenciées soit sensiblement augmenté.

Adoption d'une résolution concernant les frais relatifs au déplacement des membres du comité de discipline pour que ceux-ci soient imputés au plaignant ou à l'intimé conformément au décret 1280-95 du 20 septembre 1995 adopté par le gouvernement pour les ordres professionnels.

Adoption d'une résolution concernant la responsabilité de la conciliation des plaintes pour que celle-ci soit confiée au président du comité de surveillance de l'Association.

Adoption d'une résolution concernant le devoir pour la directrice générale de l'Association, d'assumer les fonctions du directeur du service de la surveillance en cas d'incapacité.

Adoption d'une résolution modifiant les exigences du nombre d'années de pratique de dix ans à cinq ans pour être nommé conciliateur à l'Association.

Adoption d'une résolution nommant huit nouveaux conciliateurs à l'ACAPQ. Il s'agit de messieurs :

Marc-André Laberge, C.d'A.A.
Richard Hains, C.d'A.A.
René Lampron, C.d'A.A.
Maurice Choquette, C.d'A.A.
Maurice Billette, C.d'A.A.
Serge Fontaine, C.d'A.Ass.
John Morin, C.d'A.A.
Vincent Pampena, C.d'A.Ass.

Adoption d'une résolution abolissant la commission des examens de l'Association étant donné que les programmes de formation de courtier d'assurance associé et courtier d'assurance agréé sont dispensés par des institutions d'enseignement.

Adoption d'une résolution créant un comité ad hoc des finances visant à soutenir le travail du trésorier pour l'analyse des conséquences organisationnelles et financières suite à la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché.

Adoption de l'agenda de travail du comité ad hoc sur la législation, comité mandaté par le comité exécutif pour adresser des questions spécifiques touchant l'encadrement des intermédiaires de marché.

Adoption du principe de l'inspection par la poste pour le service de l'inspection professionnelle de l'Association.

Traitement du dossier des assurés en provenance de quartiers où une problématique se pose en matière d'assurance habitation (cas des quartiers centraux).

Traitement du dossier du formulaire de consentement permettant aux courtiers d'assurances d'être le mandataire de son client tout en respectant la Loi sur les renseignements personnels dans le secteur privé.

Traitement du dossier "assurance habitation et la protection contre les tremblements de terre" réaffirmant la position de l'Association au sujet de la possibilité de soustraire la protection de risques d'incendie suite à un tremblement de terre dans les polices d'assurance des consommateurs. À cet égard, l'Association souhaite que la protection pour les assurés soit maintenue.

Traitement du dossier "vente d'une garantie de remplacement (valeur à neuf) par les concessionnaires automobiles" et incidences de la vente de ces produits sur la protection du consommateur.

Traitement du dossier de la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché réaffirmant la position de l'Association sur la nécessité d'une loi professionnelle encadrant les intermédiaires de marché en assurance de dommages.

4. Liste des comités, autres que les comités permanents où des bénévoles de l'ACAPQ siègent

Comité action stratégique courtiers assureurs (CASCA)
Comité de liaison : Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) / Groupe des grands Cabinets / ACAPQ
Comité sur les normes et pratiques en assurance automobile
Comité d'action sur le vol automobile
Urgences sinistres
Association des courtiers d'assurances du Canada (ACAC)
Comité sur la campagne d'identité du courtier à l'ACAC
Comité sur les institutions financières à l'ACAC
Centre d'étude de la pratique d'assurance (CÉPA)
Union des courtiers informatisés du Québec (UCIQ)
Cégep Montmorency : comité aviseur
UQAM: conseil de module

Rapport du comité de surveillance

par Paul-André Simard, C.d'A.Ass., président du comité

Il me fait plaisir, après une année complète, de vous présenter le rapport annuel du comité.

L'objectif du comité et du service était de continuer de remplir sa mission première de protection du consommateur en surveillant la conduite des sociétaires et ce, avec efficience.

Nous avons divisé le rapport en quatre sections soit :
- dossiers d'enquête de surveillance;
- conciliation;
- comité de surveillance;
- publication des articles dans Le Sociétaire.

Les chiffres fournis pour le présent exercice sont également mis en comparaison avec ceux des périodes antérieures. Dans certains cas, nous avons des comparatifs qui remontent jusqu'en 1991, pour d'autres, telle la conciliation, nous ne pouvons fournir les données qu'à compter de 1995, le service étant disponible aux consommateurs depuis cette date.

1. Dossiers d'enquête de surveillance

Entre le 1er septembre 1995 et le 31 août 1996, le service de la surveillance a reçu 156 plaintes. De ce nombre 61 ont été traitées en conciliation et 95 en enquête de surveillance. Les 95 enquêtes de surveillance concernaient 91 courtiers et ont nécessité l'ouverture de 200 dossiers.

Nous vous référons au Tableau # 2 pour obtenir le nombre de plaintes reçues depuis 1991 à ce jour ainsi que le nombre de dossiers d'enquête qui en ont découlé, le nombre de courtiers visés et, le cas échéant, le nombre de plaintes traitées en conciliation. À ce stade, nous pouvons constater une légère augmentation des plaintes mais paradoxalement, le nombre de courtiers visés est moindre, comparativement aux années antérieures (91 versus plus de 100 les autres années).

En ce qui concerne la nature des motifs reprochés aux courtiers concernés par les plaintes, nous en avons constaté un nombre croissant en ce qui a trait à l'appropriation et/ou conduite malhonnête, usage de faux ou fausses représentations. La même constatation a pu être effectuée pour le défaut de se soumettre à la Loi et aux règlements. Vous trouverez ci-après une liste exhaustive des différents motifs allégués dans le cadre des enquêtes de surveillance :

- Défaut de se soumettre à la Loi et aux règlements
- Appropriation / Conduite malhonnête / Retenue de crédit
- Usage de faux / Falsification
- Fausses représentations / Fausses déclarations (assurés, assureurs, courtiers, représentants de l'ACAPQ)
- Défaut de répondre aux demandes de l'ACAPQ / Entrave au travail des représentants de l'ACAPQ
- Propos diffamatoires et concurrence déloyale
- Conduite négligente
- Défaut d'agir en conseiller consciencieux
- Défaut d'exécuter le mandat (ex. découvert)
- Défaut de rendre compte du mandat
- Personnel non qualifié
- Conflit d'intérêts / Occupation contraire à la dignité de la profession
- Faillite qui résulte de causes ayant un lien avec l'exercice d'intermédiaire de marché
- Jugement définitif au criminel
- Défaut d'avoir un compte séparé
- Défaut de garder secrets les renseignements concernant les clients

Les plaignants dans les dossiers d'enquête sont majoritairement des consommateurs. Le comité de surveillance a également, à plusieurs reprises, décidé de faire enquête sur la conduite professionnelle de certains courtiers suite à des informations et/ou documents obtenus.

Nous vous référons au Tableau # 3 qui fait état, du 1er avril 1994 au 31 août 1996, de la provenance des plaintes.

Les membres du service de la surveillance ont également effectué une perquisition durant la période 1995-1996. Cette perquisition faisait suite à un nombre considérable de plaintes écrites ou téléphoniques portées contre un cabinet et les courtiers à son emploi.

Pour la présente année financière, le délai moyen entre la réception d'une plainte et la présentation du dossier, pour étude, au comité de surveillance, a été de 60 jours. Bien sûr, ce délai n'est pas final car ce ne sont pas tous les dossiers ouverts qui ont été étudiés par le comité durant cette même année financière. Si nous faisons une rétrospective pour la période du 1er avril 1994 au 31 mars 1995, le délai moyen était de 167 jours. Pour la période du 1er avril 1995 au 31 août 1995, il était de 128 jours.

Nous avons donc réussi à réduire de moitié le délai moyen encouru entre la réception de la plainte et l'étude du dossier par le comité de surveillance. En effet, si on réfère aux dossiers étudiés lors d'une réunion tenue en avril 1995, le délai moyen pour ces dossiers était de 380 jours.

Près de 4 700 communications téléphoniques ont été reçues et/ou effectuées par le personnel du service de la surveillance. Un grand nombre d'appels se rapportaient aux dossiers d'enquête ou de conciliation. Nous recevons également beaucoup de demandes d'informations générales de la part des consommateurs et des demandes de renseignements touchant la publicité de la part des courtiers qui veulent s'assurer de rencontrer les normes édictées par les règlements et la Loi les régissant ou pour porter à notre attention la publicité effectuée par leurs confrères.

2. Conciliation

Tel que déjà mentionné, sur les 156 plaintes reçues depuis le 1er septembre 1995, 61 ont été traitées en conciliation.

Des 61 conciliations, six seulement sont actuellement en cours. 49 d'entre elles sont déjà l'objet d'une réussite, quatre n'ont malheureusement pas été réglées, notamment pour manque de collaboration ou non-acceptation par les consommateurs des ententes proposées par les conciliateurs, un dossier a dû être transféré en enquête de surveillance et un autre a été fermé suite au retrait de la plainte par le plaignant.

Seulement un dossier de conciliation était issu d'une plainte d'un courtier contre un autre courtier. Les 60 autres dossiers de conciliation ont été ouverts suite à la réception de plaintes de consommateurs.

La nature des plaintes traitées en conciliation portent principalement sur des différences de compte et/ou de cotation, des omissions ou des mauvaises protections sur le contrat d'assurance et le service à la clientèle qui laisserait à désirer. Nous retrouvons également des retenues de crédit et/ou de chèques de réclamation, des primes non payées par les assurés que tentent de recouvrer les agences de recouvrement ou des non-renouvellements de police.

Afin de voir l'évolution du nombre de plaintes traitées en conciliation depuis le 1er février 1995, nous vous référons au Tableau # 4.

Nous tenons également à souligner que depuis le 29 août dernier, huit nouveaux conciliateurs ont été nommés.

Ces nominations avaient notamment pour but d'en augmenter le nombre pour la grande région métropolitaine ou pour certaines régions où nous n'avions pas de conciliateurs. Le fait également que certains d'entre eux puissent communiquer dans plusieurs langues pourra vraisemblablement alléger la charge de travail des conciliateurs déjà en place qui sont souvent sollicités pour tenter de régler les problèmes des consommateurs anglophones ou allophones et ce, principalement sur le territoire du Montréal métropolitain.

3. Comité de surveillance

Le comité de surveillance a tenu sept réunions durant lesquelles il a étudié un total de 127 dossiers. Nous vous référons au Tableau # 1.

Des 75 dossiers pour lesquels le comité de surveillance a décidé d'assumer la conduite d'une plainte formelle devant le comité de discipline, il y a eu dépôt de 55 plaintes formelles auprès du secrétaire du comité de discipline. Lesdites plaintes concernent 45 courtiers. En effet, six d'entre eux ont fait l'objet d'un minimum de deux plaintes disciplinaires. Nous aimerions également vous préciser que si lors d'une réunion du comité de surveillance, plusieurs dossiers concernent le même courtier, il appartient au directeur du service et au procureur du comité de surveillance de décider s'il y a lieu ou non de les regrouper afin de présenter une seule plainte formelle.

Par ailleurs, les 55 courtiers visés par une plainte disciplinaire ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux pour lesquels le comité de discipline a enregistré une plainte formelle entre le 1er septembre 1995 et le 31 août 1996.

En effet, de ces 55 plaintes enregistrées, 11 proviennent de dossiers étudiés par le comité de surveillance durant la période du 1er avril 1995 au 31 août 1995, plus précisément, lors de la réunion tenue le 24 août 1995. De plus, deux plaintes visant deux courtiers n'ont pas encore été déposées auprès du secrétaire du comité de discipline puisque nous sommes toujours à compléter la preuve et ce, suite à une demande de notre procureur. Il faut également déduire les neuf courtiers qui seront visés ultérieurement par une plainte et dont les dossiers ont été étudiés lors de la dernière réunion du comité de surveillance tenue le 29 août 1996.

4. Articles / Le Sociétaire : du 1er septembre 1995 au 31 août 1996

Il était prévu au plan directeur que le service de la surveillance fasse publier cinq articles dans Le Sociétaire. Durant cette période financière, nous en avons publié sept. Le dernier article, «La formation comme sanction» constitue une nouvelle avenue que nous explorons et qui serait imposée aux courtiers ayant fait l'objet d'une plainte devant le comité de discipline. En effet, il nous est permis de penser que dans certains cas il serait plus avantageux, autant pour le consommateur que pour le courtier lui-même, d'imposer comme sanction des cours de formation continue.

Voici la liste des articles publiés depuis le 1er septembre 1995 :

Octobre 1995	Publicité
Février 1996	Courtiers, soyez vigilants
Février 1996	Faillite d'un courtier d'assurances
Mars 1996	Exercer de façon négligente
Mars 1996	Retenue d'un crédit
Juin 1996	Appel à la prudence
Août 1996	La formation comme sanction

TABLEAU # 1

Date	Nb dossiers étudiés	Nb dossiers/ Plainte	Nb dossiers/ Refus	Nb dossiers/ Autre	Nb plaintes discipl.
95-09-29	15	8 *	6	1 c/e **	5
95-12-07	20	14	6		8
96-02-21	13	7	6		7
96-03-27	11	7	4		9
96-06-13	34	16	16	1 fermeture 1 remise	8
96-07-18	13	11	1	1 fermeture	9
96-08-29	21	12	7	2 fermetures	9
Total :	**127**	**75**	**46**		**55**

* Pour l'un de ces dossiers, nous avons dû laisser tomber la plainte vu la difficulté pour notre procureur de faire sa preuve devant le comité de discipline

** c/e = complément d'enquête

TABLEAU # 2

NOMBRE DE PLAINTES / DOSSIERS / COURTIERS

	91-92	92-93	93-94	94-95	4/95-8/95	95-96
Plaintes reçues	**161**	**127**	**129**	**154**	**58**	**156**
- en enquête	161	127	129	135	30	95
- en conciliation	n/a	n/a	n/a	19	28	61
Nb de courtiers	113	120	127	105	30	91
Nb dossiers d'enquête	161	147	140	214	31	200

TABLEAU # 3

PROVENANCE DES PLAINTES TRAITÉES EN ENQUÊTE

	01/04/94 au 31/03/95	01/04/95 au 31/08/95	01/09/95 au 31/08/96
Nb de plaintes	**135**	**30**	**95**
Provenance :			
- consommateurs	103	17	56
- courtiers	12	1	16
- assureurs	5	1	1
- organismes	4	0	3
- comité de surveillance	11	11	19

TABLEAU # 4

NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES EN CONCILIATION

	01/02/95 au 31/03/95	01/04/95 au 31/08/95	01/09/95 au 31/08/96
Nb de dossiers	**19**	**28**	**61**
Provenance :			
- courtiers	0	0	1
- consommateurs	19	28	60
Réussites	10	21	49
Échecs	5	5	4
Transférés en dossiers d'enquête	4	2	1
Retrait de plainte	0	0	1
En cours	0	0	6

J'aimerais remercier les membres de mon comité, France Lafortune, Guy Leroux, René Viens et Réal Villeneuve, sans lesquels ma tâche de président n'aurait pu être accomplie comme il se doit.

Je veux également souligner le travail des membres du service, nommément Margot Lestrade, Luce Raymond et Marie Buchanan pour leur dévouement, leur patience et le souci d'excellence démontré.

Rapport du comité de discipline

par Me Guy Lafrance, président du comité

Conformément à l'article 7.73 du Règlement de Régie interne de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec (ACAPQ), il me fait plaisir de vous transmettre le rapport des activités du comité de discipline couvrant la période du 1er septembre 1995 au 31 août 1996.

Le comité de discipline a pour mandat d'entendre toute plainte formulée par le comité de surveillance ou par toute autre personne, contre un courtier d'assurance suite à une infraction au code des professions, à la Loi sur les intermédiaires de marché, à la Loi sur les assurances ou aux règlements adoptés en vertu de ces lois.

L'audition d'une plainte disciplinaire revêt un aspect juridique et c'est pour cette raison que le comité est présidé par un avocat. Comme la déontologie couvre principalement des gestes relatifs à l'honneur, à la dignité de la profession ou à la discipline de ses membres, le législateur a prévu que le président serait assisté de deux membres de l'Association dont l'intégrité, la probité, les connaissances du domaine du courtage ainsi que leur bon jugement sont reconnus de tous.

L'année qui se termine a exigé d'eux une grande disponibilité puisque le nombre de plaintes disciplinaires a doublé par rapport à l'an passé. Je tiens donc à les remercier de leur dévouement à l'endroit de l'Association.

1. Nombre de plaintes reçues

Au cours de la présente période, 55 nouvelles plaintes disciplinaires ont été déposées au bureau du secrétaire du comité de discipline.

2. Nature des plaintes reçues

Les chefs d'accusation relatifs aux 55 nouvelles plaintes se répartissent comme suit :

65 chefs : pour avoir fait défaut de rendre compte du mandat;
46 chefs : pour avoir fait défaut d'agir avec probité et en conseiller consciencieux;
29 chefs : pour avoir fait défaut d'obéir aux lois et règlements qui régissent les activités de courtiers en assurance de dommages;
27 chefs : pour avoir fait de fausses déclarations;
23 chefs : pour entrave au travail et défaut de répondre aux demandes de l'ACAPQ;
10 chefs : d'appropriation d'argent;
3 chefs : pour occupation contraire à la dignité ou incompatible à la profession;
2 chefs : pour avoir fait défaut de renseigner l'assureur;
2 chefs : pour avoir été reconnu coupable d'un acte criminel;
1 chef : pour discrédit d'un confrère;
1 chef : pour avoir fait faillite dans l'exercice de ses activités d'intermédiaire de marché;
1 chef : pour négligence de devoirs professionnels;
1 chef : pour avoir été placé en situation de conflit d'intérêt;
1 chef : pour bris de confidentialité.

3. Nombre d'enquêtes effectuées

Le comité de discipline a procédé à 87 enquêtes (audiences) durant la période du 1er septembre 1995 au 31 août 1996.

Quinze (15) de ces enquêtes (audiences) ne sont pas terminées.

4. Nombre de journées d'auditions

Le comité de discipline a siégé 31 jours durant la période du 1er septembre 1995 au 31 août 1996.

5. Nombre de suspensions - exclusions

Le comité a radié de façon provisoire six courtiers. Ces radiations s'échelonnent sur des périodes de 6 mois à 10 ans.

6. Nombre de plaintes rejetées, retirées ou verdicts d'acquittement

Le comité de discipline a rendu un verdict d'acquittement dans un dossier et n'a rejeté aucune plainte.

7. Nombre de plaintes conduites par le comité de surveillance

Les 55 nouvelles plaintes ont été conduites par le comité de surveillance et se rapportaient à 45 courtiers.

8. Nombre d'appels logés

Six dossiers ont été inscrits en appel devant la Cour du Québec et un dossier a été inscrit en appel devant la Cour d'Appel du Québec durant la période du 1er septembre 1995 au 31 août 1996.

9. Nombre de dossiers actuellement en cours

Nous avons présentement 45 plaintes disciplinaires en cours dont cinq proviennent de l'année antérieure. De ces 45 plaintes :

30 sont fixées sur un rôle;
4 sont en attente d'une décision et/ou d'une sanction;
3 font l'objet de requête spéciale;
6 sont en appel devant la Cour du Québec
2 sont en appel devant la Cour d'Appel du Québec.

10. Synthèse des objectifs atteints au plan directeur (réalisations du comité)

Cette année, afin d'acheminer toute l'information pertinente le plus rapidement possible aux membres de l'Association et d'assurer par ce fait une meilleure protection des consommateurs, le secrétaire du comité a publié des résumés plus détaillés des sanctions imposées dans le bulletin Le Sociétaire tout en maintenant, sur ordonnance du comité, la publication des radiations provisoires, temporaires et permanentes dans les journaux appropriés. Des rapports statutaires plus élaborés sur les activités du comité de discipline ont également été remis aux membres du conseil d'administration et du comité exécutif.

Le comité de discipline a siégé à deux reprises à Québec pour des cas exceptionnels.

Le secrétaire du comité a produit un tableau statistique sur les délais de traitement d'un dossier par le comité de discipline, a revu le système de classification ainsi que les procédures afin d'assurer une gestion plus adéquate des dossiers disciplinaires.

De plus, un guide de l'administrateur pour les membres du comité de discipline a été produit et le président a convoqué une réunion préparatoire afin de transmettre aux membres du comité de discipline toute l'information nécessaire à l'accomplissement de leur mandat.

TABLEAU DE L'ÉVOLUTION
DU NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS AU COMITÉ DE DISCIPLINE
ET DU NOMBRE DE DOSSIERS PORTÉS EN APPEL
DEVANT UNE INSTANCE SUPÉRIEURE
SUIVI DU JUGEMENT

	1991-1992	1992-1993	1993-1994	1994-1995	1995 (5 mois)	1995-1996
Nombre de dossiers ouverts	29	21	26	28	12	55
Nombre de dossiers portés en appel devant une instance supérieure	9	4	2 (un dossier devant la Cour du Québec et un dossier devant la Cour d'Appel du Québec)	3	0	7 (six dossiers devant la Cour du Québec et un dossier devant la Cour d'Appel du Québec)
Jugement	4 appels ont été rejetés 3 décisions ont été renversées 2 décisions ont été maintenues	1 appel a été rejeté 3 décisions ont été modifiées	1 décision a été maintenue 1 dossier n'a pas encore été entendu	1 appel a été rejeté 1 décision a été modifiée 1 désistement		Ces dossiers n'ont pas été entendus

N.B.: Il y a donc présentement 6 dossiers en appel devant la Cour du Québec et deux dossiers devant la Cour d'Appel du Québec

Rapport du comité de l'admission et de la formation

par Claude Séguin, C.d'A.A., vice-président et président du comité

Au terme de ce mandat qu'il m'a été donné de mener à terme, j'ai la ferme conviction que le comité de l'admission et de la formation (CAF) a atteint les objectifs qu'il s'est fixés. Tant les membres de ce comité, les membres de la commission des examens, les responsables régionaux aux activités de formation continue, ainsi que la permanence, peuvent être fiers du travail qui a été accompli depuis le 1er septembre 1995. Je tiens donc à remercier tous mes collaborateurs et collaboratrices pour leur dévouement au sein du comité de l'admission et de la formation.

1. Mandat

Le mandat que s'est donné le comité au début de cet échéancier était clair. Au niveau du service de l'admission, il s'agit de voir à l'application du Règlement de l'Association en ce qui a trait au sociétariat des personnes physiques, des sociétés et des personnes morales et tenir à jour une liste des sociétaires.

Pour ce qui est du service de la formation, son mandat est de favoriser le professionnalisme des sociétaires, d'assurer l'adéquation entre la demande et l'offre, d'assurer une diffusion maximale des formations offertes et de développer le réflexe formation chez les sociétaires. Ainsi nous avons tout mis en oeuvre pour réaliser notre mandat; ceci, par l'atteinte des objectifs fixés par le comité.

2. Composition et fonctionnement

Le comité de l'admission et de la formation est composé de six membres. Le comité s'est réuni sept fois cette année et a effectué deux conférences téléphoniques durant la même période.

Le comité suggère les orientations en matière de formation, à partir des besoins des sociétaires et des changements à survenir dans l'industrie ou au niveau législatif. Il doit proposer un plan directeur annuel et faire rapport de ses travaux au comité exécutif, au conseil d'administration et à l'assemblée générale annuelle.

3. Faits saillants

Avec la venue d'un coordonnateur permanent à la formation, le comité a été épaulé dans la réalisation des dossiers qui m'ont particulièrement tenus à coeur :

- mettre en place les bases d'une analyse systématique des besoins de formation des sociétaires. Ce projet sera mis en application durant le prochain mandat et j'encourage tous et chacun à participer;
- la formation "express" sous la forme de séminaires d'une demie ou d'une journée complète vise à parfaire pour les uns les connaissances techniques, mais également à faire connaître les outils disponibles pour continuer à faire de nous de meilleurs conseillers;
- faciliter l'accès à la formation en implantant un service de formation en entreprise. La popularité de cette approche démontre qu'elle répond aux besoins des cabinets.

Naturellement, le processus d'évaluation et de révision des programmes de formation menant aux désignations professionnelles décernées par l'Association s'est poursuivi et déjà des conclusions suffisamment prévisibles nous amènent à envisager des changements concernant le programme du titre de "courtier d'assurance associé".

4. Le service de l'admission

4.1 Compte rendu des examens portant sur le Règlement de l'Association

Au cours de l'exercice 1995-1996, l'Association a tenu six séances d'examen portant sur le Règlement de l'Association, au rythme d'un examen tous les deux mois.

Le taux de réussite moyen de l'examen portant sur le Règlement de l'Association se situe à 79 % pour les années 1995-1996. Les examens ont eu lieu à Montréal, Québec, Jonquière, Rimouski Rouyn-Noranda, Sherbrooke et Rivière-du-Loup.

	Inscriptions	Présences	Absences	Réussites	Échecs
13 septembre 95	60	55	5	42	13
15 novembre 95	54	52	2	40	12
17 janvier 96	107	104	3	97	7
13 mars 96	37	35	2	12	23
15 mai 96	74	72	2	70	2
17 juillet 96	52	49	3	28	21
Total	384	367	17	289	78

4.2 Tableau de la variation du nombre de sociétaires

Membres en règle au 31 août 1995 :	5 106
Variation du sociétariat durant l'exercice :	
• Nouveaux sociétaires	253
• Changements de statut	69
• Réadmissions et réinstallations	132
• Démissions	(336)
• Suspensions pour non-paiement	(57)
• Exclusions selon l'article 15.3 du Règlement de l'ACAPQ	(34)
• Décédés	(9)
• Radiations	(9)
• Refus de renouvellement	(1)
Membres en règle au 31 août 1996 :	5 114

Les 253 nouveaux membres et les 69 changements de statuts d agent à courtier enregistrés du 1er septembre 1995 au 31 août 1996 se répartissent dans les domaines suivants:

• courtiers en assurances des particuliers et entreprises	125
• courtiers en assurances des particuliers	180
• courtiers en assurances des entreprises	17
	322

La Loi sur les intermédiaires de marché stipule que les cabinets unidisciplinaires doivent être sociétaires de l'ACAPQ pour exercer des activités de courtage en assurance de dommages. Notre fichier indique que 315 cabinets se qualifient à cet égard, comparativement à 351 à la même date l'an dernier.

Au cours du dernier exercice, le service de l'admission a revu l'ensemble de ses communications écrites à l'endroit des futurs candidats à la profession ainsi que le document décrivant les étapes préalables pour l'obtention du titre de courtier d'assurance.

5. Le service de la formation

5.1 Statistiques sur les activités de formation continue

Vous trouverez ci-joint différents tableaux vous permettant d'évaluer le résultat de nos démarches en matière de formation continue. À la suite de la session d'automne 1995, nous avons dû nous pencher sur les raisons expliquant le faible taux de participation aux différents séminaires. Nous avons réagi en ce sens et la session d'hiver a démontré de nets signes de relance, la session actuelle (automne 1996) nous porte à croire que le taux de participation sera à tout le moins doublé.

5.2 Statistiques sur la formation professionnelle

Vous trouverez ci-joint des statistiques sur l'évolution des inscriptions à nos deux programmes de formation menant à des désignations professionnelles décernées par l'ACAPQ, soit le titre de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) et le titre de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.).

FORMATION DISPENSÉE PAR RÉGION

Région	Séminaires réalisés / Séminaires prévus (%)	Formation en entreprise (%)	Total des activités (%)
Hull	3 / 8		3 / 8 (37,5)
Jonquière	2 / 8		2 / 8 (25,0)
Montréal	6 / 9		6 / 9 (66,6)
Québec	2 / 8		2 / 8 (25,0)
Sherbrooke	5 / 8		5 / 8 (62,5)
Thetford-Mines		1 / 1	1 / 1 (100,0)
Total	18 / 41 (43,9)	1 / 1 (100,0)	19 / 42 (45,2)

Remarque : Cette année les régions qui ont réalisé le plus haut taux de séminaires dispensés sont: Montréal avec 66,6 %, Sherbrooke avec 62,5 % et Hull avec 37,5 %.

FORMATION DISPENSÉE PAR ACTIVITÉ

Titre des activités de formation continue	Séminaires réalisés / séminaires prévus (%)	Formation en entreprise (%)	Total des activités (%)
Pertes d'exploitation	4 / 5		4 / 5 (80,0)
Le Code civil et ses applications dans un cabinet de courtage	3 / 5		3 / 5 (60,0)
La police des ordinateurs	1 / 5		1 / 5 (20,0)
Assurance responsabilité civile des entreprises	3 / 5		3 / 5 (60,0)
Pour mieux vendre	2 / 5		2 / 5 (40,0)
Choisir en toute confiance son système informatique de gestion	0 / 5		0 / 5 (0,0)
La Loi sur les intermédiaires de marché	0 / 5		0 / 5 (0,0)
Une assurance I.A.R.D. sur mesure pour les P.M.E.	4 / 5	1 / 1	5 / 6 (83,3)
The Act Respecting Market Intermediaries	1 / 1		1 / 1 (100,0)
Total	18 / 41 (43,9)	1 / 1 (100,0)	19 / 42 (45,2)

Remarque : Les séminaires qui ont connu le plus de succès quant au nombre dispensé, sont ceux portant sur l'assurance des entreprises et sur le Code civil.

TAUX DE PARTICIPATION PAR RÉGION ET PAR SÉMINAIRE

Titre	Hull (%)	Jonquière (%)	Montréal (%)	Québec (%)	Sherbrooke (%)	Thetford-Mines (%)	Total (%)
Pertes d'exploitation	7	9	38	6 annulé	14		68 (21,4)
Le Code civil et ses applications dans un cabinet de courtage	9	8	4 annulé	4 annulé	7		24 (7,6)
La police des ordinateurs	4 annulé	2 annulé	18	4 annulé	6 annulé		18 (5,7)
Assurance responsabilité civile des entreprises	3 annulé	5 annulé	37	20	20		77 (24,3)
Pour mieux vendre	4 annulé	3 annulé	13	4 annulé	8		21 (6,6)
Choisir en toute confiance son système informatique de gestion	1 annulé	0 annulé	2 annulé	3 annulé	0 annulé		0 (0,0)
La Loi sur les intermédiaires de marché	1 annulé	5 annulé	2 annulé	1 annulé	4 annulé		0 (0,0)
Une assurance I.A.R.D. sur mesure pour les P.M.E.	9	2 annulé	28	17	20	20	94 (29,7)
The Act Respecting Market Intermediaries			15				15 (4,7)
Total	25 (7,8)	17 (9,3)	149 (47,1)	37 (11,7)	69 (21,8)	20 (6,3)	317 / 387* (81,9)

Remarque : Les régions qui ont généré le plus de participants sont Montréal avec 47,1 % et Sherbrooke avec 21,8 %. Quant aux séminaires les plus populaires, ce sont ceux portant sur l'assurance des entreprises avec 75,4 % des participants, l'assurance I.A.R.D. (29,7 %), la responsabilité civile (24,3 %) et les pertes d'exploitations (21,4 %).

* 317 participants sur un total de 387 inscriptions.

TAUX DE SATISFACTION DES PARTICIPANTS

Titre des activités de formation continue	Concernant le contenu	Concernant le formateur
Pertes d'exploitation	93,0	95,0
Le Code civil et ses applications dans un cabinet de courtage	97,0	98,0
La police des ordinateurs	80,0	83,0
Assurance responsabilité civile des entreprises	91,4	96,1
Pour mieux vendre	84,1	89,4
The Act Respecting Market Intermediaries	74,1	80,8
Une assurance I.A.R.D. sur mesure pour les P.M.E.	89,3	90,8
Une assurance I.A.R.D. sur mesure pour les P.M.E. (formation en entreprise)	89,3	92,2
Moyenne	87,2	90,6

Remarque : Les personnes qui ont participé aux séminaires de l'ACAPQ, se sont dites très satisfaites tant au niveau du contenu de ces séminaires (87,2 %), que des formateurs (90,6 %). Cela dénote une qualité supérieure du produit offert par le service de la formation aux sociétaires.

5.3 Désignation professionnelle menant au titre de courtier d'assurance associé

Le programme de formation menant à la désignation professionnelle de courtier d'assurance associé existe depuis septembre 1994.

À ce jour, nous comptons 31 personnes inscrites dont huit personnes qui ont obtenu leur diplôme de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.).

ÉVOLUTION DES INSCRIPTIONS AU PROGRAMME MENANT À LA DÉSIGNATION PROFESSIONNELLE DE C.D'A.ASS.

	Inscriptions	Abandons	Diplômés	Inscrits à ce jour
1996	12	0	8	4
1995	8	2	0	6
1994	11	2	0	9
Total	31	4	8	19

5.4 Désignation professionnelle menant au titre de courtier d'assurance agréé

Le programme de formation menant à la désignation professionnelle de courtier d'assurance agréé existe depuis janvier 1993. C'est un programme universitaire dont les orientations sont fixées par l'ACAPQ. À ce jour, nous comptons 119 personnes inscrites dont deux personnes qui ont obtenu leur diplôme de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.).

ÉVOLUTION DES INSCRIPTIONS AU PROGRAMME MENANT À LA DÉSIGNATION PROFESSIONNELLE DE C.D'A.A.

	Inscriptions	Abandons	Diplômés	Inscrits à ce jour
1996	27	0	1	26
1995	39	5	1	33
1994	35	11	0	24
1993	18	7	0	11
Total	119	23	2	94

5.5 Synthèse des objectifs atteints au plan directeur

Au début du présent mandat, nous nous sommes fixés des objectifs visant l'offre de services et de produits de qualité et répondant vraiment aux besoins des courtiers, autant qu'aux attentes d'un marché de plus en plus exigeant. Ces objectifs ont été atteints et il me fait plaisir de vous présenter ici une synthèse de nos réalisations.

Un des dossiers importants sur lequel nous nous sommes penchés consistait à créer un outil d'analyse des besoins à la formation. Pour ce faire, le comité a établi le profil de compétences du courtier en assurance de dommages. Nous avons déterminé 17 champs de compétences. Du même coup, il fallait procéder à une analyse exhaustive de ces champs de compétence afin de déterminer quelles étaient les connaissances et habiletés que doit posséder un candidat pour exercer la profession de courtier. Nous en sommes présentement à concevoir un questionnaire qui servira à l'évaluation des sociétaires et employés de cabinets qui accepterons de se prêter à l'exercice. Nous aurons à recruter une trentaine de cabinets pour la première année.

Un autre dossier majeur fut la révision du programme de formation menant à la désignation professionnelle de courtier d'assurance associé. Le comité a dans un premier temps conçu un questionnaire d'évaluation afin de sonder l'opinion des principaux concernés, soit les sociétaires inscrits au programme. Les résultats de ce sondage étaient clairs: les cours du programme se sont avérés d'un niveau de complexité insuffisant pour une désignation professionnelle. Le comité a donc créé un document de travail visant à évaluer les compétences que devraient posséder un courtier avant d'entreprendre le programme de formation menant au titre de courtier d'assurance associé et quelles devraient être les compétences à développer à l'intérieur du nouveau programme.

Le comité a également créé un tableau sur les voies d'accès à la formation pour devenir courtier et pour l'obtention des titres. Nous avons travaillé ce dossier en collaboration avec le Conseil des assurances de dommages en ce qui concerne les conditions d'accès à la profession. Enfin, le comité a mis sur pied une banque de données visant à répondre aux demandes des sociétaires qui désirent obtenir de la formation dans leur entreprise. Notre objectif est d'offrir aux cabinets de courtage qui en font la demande une formation répondant à leurs besoins spécifiques, donc une formation adaptée et sur mesure.

En plus d'avoir eu l'opportunité de participer aux projets du comité, j'aurai eu l'occasion de faire le tour de la province à deux occasions à titre de formateur. Cette implication directe m'a permis de constater combien les sociétaires et employés des cabinets de courtage sont dévoués à leurs clients. Au-delà de cette qualité primordiale, il faut s'assurer de conserver et développer le niveau de compétence acquis.

Demeurer les meilleurs conseillers exige certainement des efforts mais je demeure convaincu que la clientèle québécoise d'assurances nous le rendra.

Rapport du comité de l'inspection professionnelle

par Richard Hains, C.d'A.A., vice-président et président du comité

L'inspection professionnelle est le dernier-né des services offerts à l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec (ACAPQ). En effet, vieux d'à peine plus de deux ans, le service a inspecté depuis ses débuts, au-delà de 100 cabinets et près de 600 sociétaires. Quoiqu'ayant déjà adopté une formule gagnante avec son programme d'inspection professionnelle préventive, le comité a, tout particulièrement cette année, cherché à trouver des moyens additionnels, susceptibles de fournir ses services au plus grand nombre de sociétaires possibles. Aussi, avons-nous implanté un programme d'inspection professionnelle par correspondance, programme que nous avons testé cette année et que nous prévoyons étendre davantage dès 1996-1997.

Le comité a de plus réfléchi à la possibilité d'offrir un service de démarrage pour les nouveaux cabinets de courtage. En effet, ce besoin s'est fait sentir cette année et le comité en analysera la possibilité en termes de coûts et de définition de programme pour l'année à venir.

Puisque le mandat du service est d'aider les courtiers sous différentes formes à améliorer la qualité des activités reliées à leur pratique et assurer ainsi une protection accrue du public, le comité a pensé développer un guide d'auto-inspection fournissant une méthode simple et rapide aux sociétaires pour évaluer la qualité de leur pratique. En fait, ce guide amène les sociétaires à se poser les bonnes questions et surtout à trouver des solutions efficaces pour corriger le tir de leur pratique professionnelle s'il y a lieu. Nous avons de plus suggéré de tenir un kiosque d'information lors du congrès du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec. La participation à ce kiosque, est un des moyens retenus par le comité pour inciter les cabinets à implanter un programme d'améliorations continues dans leur entreprise. Beaucoup reste encore à faire d'autant que nous avons proposé au gouvernement, dans le cadre de la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché, que l'inspection professionnelle préventive devienne une inspection professionnelle obligatoire où la compétence des sociétaires serait vérifiée.

Tout ce travail de réflexion de la part du comité a eu cours lors de six réunions. J'aimerais profiter de ce rapport pour remercier l'ensemble des membres du comité d'avoir consacré temps et énergie à s'assurer que le service de l'inspection professionnelle demeure à la hauteur des attentes des sociétaires. Un merci tout particulier à madame Sylvie Larouche, alors directrice du service, qui a pu mener à bien l'ensemble des projets du comité en conjuguant les inspections professionnelles qu'elle devait réaliser.

1. Programme d'inspection professionnelle préventive

Nombre d'aspects sont vérifiés dans le cadre du programme d'inspection professionnelle préventive. Sans être une inspection professionnelle sur la compétence des sociétaires, l'inspection professionnelle préventive vérifie la qualité et les documents officiels du cabinet, l'assurance responsabilité civile professionnelle ainsi que les livres, registres et dossiers qui doivent être tenus par un cabinet. De plus, la gestion du compte séparé est inspecté minutieusement. Au niveau de l'acte de courtage lui-même, une douzaine d'aspects sont vérifiés, que ce soit la publicité, la divulgation du mode de rémunération, la gestion des renseignements personnels ou encore la conservation ou la destruction des dossiers et registres.

Cette année, le comité a tenté d'alléger le processus et a de ce fait, révisé les procédures de l'inspection professionnelle.

À l'ACAPQ, l'inspection professionnelle se réalise sur les lieux physiques où la pratique de courtage a lieu et dure environ une journée. L'inspecteur, après s'être entretenu avec le gestionnaire du cabinet de courtage, prend soin de rencontrer l'ensemble des courtiers et employés du cabinet et révise avec eux ainsi qu'avec le gestionnaire, leur pratique. Outils et approches appréciés, de l'aveu même des courtiers inspectés, le programme d'inspection professionnelle préventive se veut partie intégrante d'une réflexion et d'une autocritique faite par le sociétaire sur sa pratique. Cette approche depuis longtemps mise en place par les ordres professionnels a fait ses preuves en matière de protection du public mais celle de l'Association a cela de particulier : elle est préventive et non obligatoire. À cet égard, les sociétaires sont d'autant plus réceptifs à la venue de l'inspecteur et nombre d'ordres professionnels songent à favoriser cette façon de faire qui vise la relation d'aide plutôt que l'inspection stricte. Cette approche étant maintenant appréciée et acceptée des

sociétaires, nous avons recommandé à l'Association de demander au gouvernement, dans le cadre de la réforme en cours, qu'elle devienne obligatoire.

Voici la liste des points vérifiés lors de l'inspection professionnelle préventive :

- les catégories de certificats et disciplines dans lesquelles le sociétaire exerce;
- le type d'incorporation du cabinet ou de société dans laquelle il pratique;
- l'assurance responsabilité civile professionnelle;
- le registre de partage des commissions;
- le compte séparé;
- le registre des commissions;
- le permis de courtage spécial;
- les actes posés dans le cadre de cette pratique;
- la publicité utilisée;
- la divulgation du mode de rémunération;
- la divulgation du partage de commissions;
- le partage de rémunération;
- la gestion des renseignements personnels;
- le secret professionnel;
- l'utilisation du titre;
- les remboursements des crédits aux assurés;
- la conservation et/ou la destruction des dossiers et registres;
- ainsi que divers points touchant les stagiaires et les employés du cabinet, de même que les dossiers tenus par ceux-ci.

2. Nombre d'inspections effectuées et constats

Cette année le service de l'inspection professionnelle a réalisé l'inspection physique de 48 cabinets et de 328 sociétaires et effectué une inspection par correspondance auprès de 26 cabinets.
De ces inspections, le comité de l'inspection professionnelle a noté au-delà d'une vingtaine de points qui méritaient des recommandations aux cabinets inspectés. Parmi celles-ci, sept sont le plus fréquemment soulignées :

- les ajouts de protection (sans offre de bonifier les protections);
- le compte séparé (la majorité des recommandations touchait l'utilisation du formulaire de conciliation du compte séparé);
- l'obligation de divulguer le partage de commissions;
- la fin de mandat (sans confirmation écrite);
- la gestion des renseignements personnels (formulaire de consentement);
- les notes de couverture (qui généralement méritent d'être améliorées);
- les propositions d'assurance non signées par l'assuré dont la majorité sont en assurance des entreprises;

3. Synthèse des objectifs atteints au plan directeur

Au-delà des objectifs d'inspections physiques réalisées, le comité s'est penché sur des façons nouvelles d'inspecter les cabinets et les sociétaires. Il a réalisé une grille d'auto-inspection permettant aux sociétaires de réviser individuellement leur conduite professionnelle, il a tenté de trouvé des formules pour inciter les cabinets à implanter un programme d'améliorations continues. Ce dernier élément se traduira entre autres par la tenue d'un kiosque sur l'inspection professionnelle et autres services de l'Association lors du congrès du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec.

Le comité a également produit une dizaine d'articles destinés aux membres de l'Association via Le Sociétaire dont voici la liste :

Septembre 1995:	Obligation de confidentialité (loi 68) Secret professionnel ou secret de polichinelle
Octobre 1995:	Conservation et destruction des dossiers Attention danger !
Novembre 1995:	Note de couverture Des clients informés et satisfaits
Décembre/ Janvier 1996:	Ajouts de protection Des guirlandes de protections à offrir
Février 1996:	La protection de la vie privée (loi 68)
Mars 1996:	Le principe des trois chapeaux Courtier remplissant plusieurs fonctions (courtier, souscripteur, expert en sinistres)
Avril/Mai 1996:	Pour tout dire, tout écrire !
Juin 1996:	Bien gérer les cas d'exception
Août 1996:	Une relation intime Le mandat de l'inspection professionnelle et la visite de l'inspecteur
Septembre 1996:	L'inspection professionnelle revue, corrigée et améliorée !

Rapport des communications et relations publiques

par Jacques Yelle, C.d'A.A., vice-président et président du comité

Le comité débutait son mandat par le constat suivant : malgré les efforts déployés, il reste encore du travail à faire pour que l'Association et sa mission soient bien connues du grand public. Il nous importait donc de s'assurer de mieux les faire connaître, en usant de tous les tremplins mis à notre disposition.

Nous avions également convenu de poursuivre le travail amorcé au niveau des relations avec les membres. L'Association peut, en effet, constituer une plaque tournante de l'information concernant par exemple, un point de loi, pour signifier ses attentes, ou demander assistance dans un dossier spécifique.

Le comité a tenu huit réunions. Il a traité avec beaucoup de dynamisme et une grande créativité quantité de dossiers et de projets spéciaux. Notre implication s'étendait à beaucoup de secteurs, dont une participation à l'Union des courtiers informatisés du Québec (UCIQ), au Centre d'étude pour la pratique d'assurance (CEPA), au Bureau d'Assurance du Canada (BAC) avec le dossier d'urgence sinistre et comme point de contact pour la circulation de l'information entre les deux organismes et à l'Association des courtiers d'assurances du Canada (ACAC), pour le programme d'identité du courtier. Un de nos membres participe également à l'organisation du Forum assurance à Québec, qui se tiendra en janvier 1997.

1. À la rencontre du grand public

Ce qui fait la force et la spécificité des courtiers c'est, entre autre chose, leur implication dans leur milieu. L'Association a choisi de s'impliquer dans des dossiers tels que celui d'Info-Crime parce qu'il permet aux courtiers de jouer un rôle actif au niveau de la prévention du crime. La dernière année nous a permis de consolider les bases du projet et de trouver des courtiers intéressés dans plusieurs régions du Québec.

Les inondations survenues au Saguenay nous ont incités à développer un Fonds d'aide aux sinistrés. Là encore, le succès de l'événement est dû à une participation massive des régions. Mentionnons également que l'opération s'est déroulée avec la collaboration des assureurs. Voilà le reflet de la capacité de l'industrie à se mobiliser. Cet événement a été repris médiatiquement, et le mandat de l'Association a été expliqué. Suite aux événements qui ont eu cours dans l'Outaouais, cette campagne était relancée avec quelques modifications.

La vidéocassette pour stimuler la relève des courtiers d'assurances produite le printemps dernier, a été distribuée d'abord en Abitibi-Témiscamingue qui a servi de région pilote, puis à l'ensemble du territoire. L'objectif était que les courtiers aillent eux-mêmes livrer le document, de sorte qu'ils puissent prendre contact avec les conseillers pédagogiques et rencontrer les étudiants par la suite. L'opération fut un succès. Plusieurs courtiers ont pu présenter leur profession à un auditoire des plus intéressés.

Nous avons publié un cahier spécial dans la revue Protégez-vous sous le titre du "petit guide pratique de l'assuré". Avec un tirage à 195 000 copies et un lectorat bien ciblé, ce cahier nous permet de faire prendre conscience aux consommateurs de la complexité de l'assurance et de l'intérêt à transiger avec des professionnels bien encadrés.

L'intérêt des médias pour le dossier assurance s'est maintenu tout au long de l'année. Le Journal de Québec y allait aussi de son cahier spécial sur l'assurance, auquel nous avons contribué en faisant part aux lecteurs des enjeux de notre industrie en période de révision de la loi qui nous régit. La revue Entreprendre, le journal Les affaires et la revue Affaires Plus ont également traité d'une façon ou d'une autre d'assurance. Nous nous sommes servi de chacun de ces tremplins pour faire connaître l'Association et sa mission aux consommateurs.

La tournée du président a habituellement comme objectif d'établir et de développer un lien entre le président et les courtiers. Cette année exceptionnellement, elle a aussi servi à rencontrer les membres des Chambres de commerce et autres associations de gens d'affaires pour expliquer le dossier de la bancassurance et les dangers que cette pénétration du marché par les institutions de dépôt représente pour les consommateurs. Quinze régions ont été visitées et plus de 400 personnes ont assisté aux rencontres.

Toujours dans l'optique de protection des consommateurs, l'Association s'est impliquée avec le BAC dans des dossiers comme celui des quartiers centraux. À cet égard, plusieurs réunions ont été tenues et des communiqués ont été émis. L'Association considère que tout citoyen qui en fait la demande est en droit d'être assuré. Même principe pour le dossier sur les garanties de remplacement offertes par les concessionnaires automobiles, où nous nous sommes positionnés publiquement. Il importait de préciser que le consommateur risquait de confondre cette garantie de remplacement et le contrat d'assurance régulier. De plus, les concessionnaires automobiles, contrairement aux compagnies d'assurances, n'ont pas à rendre compte de leur viabilité financière à l'Inspecteur général des institutions financières.

Enfin, nous avons participé à des colloques sur l'avenir de la profession et sur la bancassurance. Nous avons aussi parrainé un colloque à l'Université McGill portant sur les dommages en droit civil. Bref, l'Association a été présente d'une multitude de façons auprès du public. L'accroissement significatif du nombre de demandes d'information reçues témoigne d'ailleurs bien du fait que nous sommes nettement mieux connus par ce dernier. Des demandes d'information de toute nature nous sont acheminées régulièrement.

2. Des sociétaires bien informés et mieux servis

Pour une première, l'ACAPQ tenait sa 82e assemblée annuelle au même moment que le Congrès du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec. C'était l'occasion de participer à cette assemblée, d'assister à des ateliers organisés de part et d'autre, de rencontrer ses pairs de toutes les régions et d'être présent aux activités du Congrès. Environ 950 personnes ont assisté à l'ensemble de l'événement et plus de 200 prenaient part à l'assemblée.

L'information a circulé de l'Association aux membres, mais aussi des membres à l'Association grâce au bulletin Le Sociétaire. Ce dernier se définit comme un bulletin de liaison dont l'objectif est de nature informative. Le contenu se veut simple et facile d'accès, et vise à permettre à tous ceux qui le désirent de savoir ce qui se passe à l 'Association ou de nous laisser savoir ce qui se fait dans leurs régions. Nous avons publié et distribué neuf parutions.

Nous avons innové en offrant aux régions qui le souhaitaient, la possibilité d'utiliser le Sociétaire pour rejoindre leurs membres grâce à un envoi ciblé. En cours d'année, plusieurs comités se sont prévalus de cette opportunité.

Un "Sociétaire en bref" est né, ayant pour objectif d'accélérer au besoin la circulation de l'information. Deux éditions ont été transmises par voie de télécopieur à l'ensemble des cabinets, et d'autres le seront chaque fois qu'il sera jugé important que les courtiers soient informés rapidement.

L'Association publie mensuellement un texte dans le Journal de l'assurance, afin d'exprimer certains points de vue sur des sujets d'actualité. Nous insérons également cette revue à chacun de nos envois de sorte que les sociétaires soient au fait du plus d'information possible.

Le Guide du sociétaire renseigne sur la dimension plus technique de l'assurance. Régulièrement mis à jour grâce aux comités de l'inspection professionnelle et de la formation, il constitue un document de référence des plus appréciés. Il est distribué à tous les nouveaux sociétaires.

Autre point à souligner, nous apportons toute l'assistance requise aux comités régionaux, que ce soit au niveau du soutien lors de l'organisation d'un événement particulier, la rédaction d'un communiqué ou encore pour la rédaction d'une promotion.

3. Des communications intégrées

Un des mandats du comité des communications est de fournir aux autres comités l'aide et le support pour le volet communicationnel de leur travail. C'est une démarche qui s'effectue de façon continue. Certains projets spéciaux ont nécessité une collaboration plus spéciale, comme Le Sociétaire "spécial formation".

Notre souhait d'améliorer la transparence de nos communications nous a permis de créer des liens avec d'autres ordres professionnels. Nous avons par exemple rencontré nos vis-à-vis du Collège des médecins, discuté avec ceux de la Chambre des notaires et du Barreau afin d'analyser leurs politiques en matière de transmission de l'information.

Nous sommes abonnés à de multiples revues traitant d'assurance autant au niveau local, qu'aux États-Unis et qu'en Europe. Lorsque jugé pertinent, nous transmettons via le Sociétaire, certains éléments d'information issus de ces publications. Nous collaborons aussi avec des revues telles que le Canadian Insurance et le Canadian Underwriter et le bulletin le Thompson's World Insurance News.

4. Promotion du caractère distinctif du courtier

À titre informatif, le Québec est la seule province membre de l'ACAC à encourager et supporter financièrement les projets des régions. C'est, selon moi, une différence qui mérite d'être soulignée. Les régions font d'ailleurs preuve de beaucoup d'originalité dans leurs demandes.

La campagne canadienne avait opté pour le slogan "votre courtier d'assurances vous couvre mieux" diffusé au printemps dernier. À notre demande, les capsules diffusées à l'automne ont été modifiées par "votre courtier d'assurances vous protège mieux". Nous avons aussi participé à la semaine de sensibilisation à la campagne d'identité nationale du courtier d'assurances.

Pour n'en citer que quelques uns, voici quelques projets qui ont eu cours cette année. Le secteur Montréal-Lafontaine a produit une publicité pour les consommateurs de langue italienne. L'Estrie a fait la promotion du nouveau cours de courtier avec le séminaire de Sherbrooke. La Montérégie a organisé son Forum, qui rejoignait autant les gens de l'industrie, que les gens d'affaires de la région et le secteur de Montréal-Laval reprenait la même formule un peu plus tard. L'Estrie-Sud publiait une publicité intitulée "vivement un expert" développée par l'Association.

Comme mentionné précédemment, nous avons rédigé un cahier spécial pour la Revue Protégez-vous, acheté de l'espace média dans plusieurs revues et journaux pour le quiz "vivement un expert" destiné à sensibiliser les consommateurs à la complexité des produits d'assurance, développé un message intitulé "besoin d'un petit coup de pouce" dans le cadre des inondations du Saguenay et de l'Outaouais et créé une affiche et des dépliants pour la diffusion de la vidéocassette sur la relève.

Des projets de bourse d'étude et de sponsorship pour le sport amateur ont été acceptés et seront mis de l'avant dans les mois à venir. Ces projets devraient permettre une meilleure implication des courtiers dans leur milieu.

Les objectifs définis au plan directeur ont été atteints et même dépassés sur plusieurs points grâce particulièrement aux projets spéciaux qui nous auront permis de faire connaître l'Association et le rôle d'encadrement qu'elle exerce auprès des courtiers et qui fait en sorte que le consommateur a la certitude de transiger avec un professionnel.

Le volet des communications autant internes qu'externes, s'est développé de façon significative et l'information circule efficacement de l'Association vers les sociétaires et vice-versa. La tournée a atteint son double objectif. Le caractère distinctif a été mis de l'avant grâce aux nombreux projets mis de l'avant. Bref, je suis satisfait de nos réalisations et suis persuadé que le comité évolue dans la bonne direction.

Très sincèrement, je tiens à remercier les membres du comité : Nicole Veilleux, Louis Bois, Roger Bilodeau, Christian Dumais et Louis-Claude Trudel pour leur collaboration et leur support de tous les instants. Merci également à Sonia Gagnon et Ève Blais pour leur disponibilité et la démonstration de leur capacité créative.

Rapport du comité de la relève

par Marie Claude Thibodeau, C.d'A.A., présidente du conseil et présidente du comité

Historiquement et du fait qu'il quittait et qu'ainsi il n'y avait ni conflit d'intérêt ni même apparence de conflit d'intérêt, le président du conseil d'administration de l'Association se voyait confier la tâche d'identifier les candidats devant assumer les postes de responsabilité à l'Association.

Selon ses disponibilités et sa connaissance des dossiers et/ou des candidats visés, ce travail était plus ou moins aisé. Il est d'ailleurs arrivé que, pour quelque raison, le président en poste délègue cette tâche à un collègue.

La responsabilité d'identifier la relève des membres siégeant sur les divers comités relevait, quant à elle, du président du comité concerné. Celui-ci, au début de son mandat et n'étant pas toujours familier avec les fonctions du comité qui lui était confié, choisissait au meilleur de ses connaissances, les collègues qui l'assisteraient durant son terme.

Bien que n'étant pas structurée de façon stricte, les résultats ont prouvé que, pour l'époque, la méthode était adéquate. En effet, les courtiers ainsi interpellés et fiers de la confiance qui leur était témoignée, se mobilisaient et se dévouaient pour la cause. Toutefois, en raison des exigences actuelles des conditions d'exercice et du manque de disponibilité, l'intérêt pour le bénévolat s'est amenuisé et le bassin de candidats s'est allégé, rendant ainsi plus ardue la démarche d'identification des sociétaires pour la relève. Il y avait donc lieu de repenser cette façon de faire et de structurer la démarche en vue de sensibiliser les courtiers à l'importance de leur implication dans la vie de leur Association.

C'est ainsi qu'à la réunion du conseil d'administration du 29 août 1995, alors qu'à titre de présidente du conseil et lors de laquelle cette responsabilité m'était confiée, je suscitais une discussion ayant pour but de sensibiliser les collègues à l'importance de cette tâche. Les administrateurs, après discussion et réflexion, reconnaissaient unanimement qu'il y avait lieu d'adopter une approche plus structurée pour soutenir le président du conseil dans cette activité et autorisaient, par voie de résolution, la création d'un nouveau comité permanent.

Ce nouveau comité serait connu comme "le comité de la relève". Il serait présidé par le président du conseil d'administration et celui-ci devrait obligatoirement consulter ses membres avant de faire des recommandations. Ce comité serait composé du président de l'Association et de trois autres membres ne siégeant pas au conseil d'administration ; ces membres seraient choisis par le président du conseil. Cette résolution fut entérinée à l'assemblée générale annuelle d'octobre 1995 et les règlements de régie interne de l'Association furent modifiés en conséquence.

Le comité de la relève était né ! Il a tenu sa première réunion officielle le 7 décembre 1995 et les membres se sont réunis, cette année, à six occasions ; ils ont aussi tenu un appel conférence.

Le comité a pour mandat d'intéresser les sociétaires à participer aux activités de l'Association. Il doit identifier une relève forte et compétente et il doit procéder à une allocation judicieuse des ressources bénévoles. Il doit également former adéquatement les candidats appelés à siéger aux divers comités et, pour ce faire, le comité a mis sur pied une journée d'information pour les futurs membres de comité.

Au cours de l'exercice terminé, le comité aura sollicité une bonne cinquantaine de candidats dont la très grande majorité a confirmé son acceptation à participer aux affaires de l'Association et nous sommes fiers de laisser à nos successeurs une brochette de 24 sociétaires, candidats de choix pour la relève de demain. Nous avons aussi rencontré tous les présidents de comité et avons échangé avec eux sur leur vision du comité qu'ils président ainsi que sur le profil d'un candidat idéal pour leur comité. Cette activité aura permis aussi, de combler sans délai et avec qualité les vacances survenues en cours de période, tant chez les administrateurs que dans les divers comités.

Tenant compte de la nature des discussions, il fut décidé que seuls les courtiers participeraient aux rencontres. Je tiens toutefois à remercier bien sincèrement madame Huguette Poitras, secrétaire de direction, pour sa collaboration soutenue et son dévouement de tous les instants. Les collègues qui m'ont secondée dans la mise en place du comité et que je remercie sincèrement sont messieurs William R. Jones, Jean R. Lachance, Serge Lyras et Clément Tremblay.

Rapport du comité ad hoc sur la législation

par Manon Murphy, C.d'A.A., première vice-présidente et présidente du comité

1. Mandat

C'est en août 1989, que le comité exécutif de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec (ACAPQ) créait le comité ad hoc sur la législation. Le premier mandat de ce comité est de proposer le règlement qui encadrera la pratique d'assurance pour les courtiers. Depuis lors, le comité ad hoc s'est penché sur la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché que ce soit pour réfléchir sur ce que devrait être la position de l'Association eu égard à cette révision mais également sur une foule de détails de celle-ci qui se sont révélés fort utiles au moment de nos rencontres diverses avec les autorités gouvernementales.

Cette année, le comité ad hoc sur la législation a débuté ses travaux le 27 mars 1996. Il a tenu cinq réunions et a traité de divers sujets tels l'encadrement législatif et réglementaire concernant le courtage spécial, les assureurs non licenciés, les conditions particulières d'admission et d'exercice pour les courtiers non-résidents, les règles d'admission, d'exercice et d'encadrement des employés de cabinet de courtage ainsi que divers autres sujets comme l'opportunité que l'Association devienne un ordre professionnel ou encore qu'elle se modèle sur son alter ego ontarien "The Registered Insurance Broker of Ontario" principalement en matière de conciliation. En cours d'année, étant donné l'agenda de la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché, d'autres aspects plus directement liés à la révision de celle-ci ont été adressés. Voici les principaux dossiers et conclusions qui ont été traités ou atteints par le comité.

2. Dossiers

2.1 Concernant les courtiers spéciaux

Le comité a convenu qu'un courtier qui faisait affaires avec des assureurs non licenciés doit premièrement être certifié par l'ACAPQ, deuxièmement être surveillé et discipliné par l'ACAPQ, troisièmement être désigné dans son activité comme "courtier à assureurs non licenciés", quatrièmement utilisé sa désignation dans toutes ses relations avec le public dans le domaine du courtage spécial, cinquièmement être régie par les règlements actuellement en vigueur, c'est à dire les articles 31, 32, 33, 50 et 51 du Règlement du Conseil des assurances de dommages en y effectuant les changements appropriés.

Concernant l'article 33 dudit règlement, le comité est arrivé à la conclusion que le cautionnement de 50 000 $ prévu dans le règlement n'est pas suffisant pour garantir l'exécution des obligations des assureurs non titulaires de permis au Québec et suggère que celui-ci soit augmenté à 250,000 $. De plus, il est également suggéré que d'autres types de garanties soient inclus au règlement du Conseil des assurances de dommages autres que le strict cautionnement.

2.2 Concernant les courtiers non-résidents

Le comité convient qu'il ne peut y avoir de statut de courtier non-résident au Québec. Aussi, il est d'accord à ce que la réciproque entre le Québec et l'Ontario ait cours à cet égard. En effet, les courtiers québécois qui veulent pratiquer en Ontario franchissent toutes les étapes pour accéder à la profession de courtier dans cette province.

2.3 Concernant le statut de courtier versus celui d'agent

Le comité convient pour une meilleure protection du consommateur qu'advenant qu'un courtier en assurance de dommages change son statut à celui d'agent en assurance de dommages, il puisse jusqu'à la date d'échéance de chacun des contrats d'assurance continuer d'agir à l'égard de ses contrats comme courtier sans toutefois en utiliser le titre.

2.4 Concernant l'inspection professionnelle sur la compétence

Le comité convient de l'importance d'introduire l'inspection professionnelle, l'inspection sur la compétence des membres de l'Association. Une recommandation en ce sens a été adressée au comité exécutif de l'Association.

2.5 Concernant la formation continue obligatoire pour le maintien des titres

Le comité convient de l'importance de la formation continue obligatoire pour le maintien des titres. Une recommandation en ce sens a été adressée au comité exécutif de l'Association.

2.6 Loi sur les intermédiaires de marché

Évidemment, le comité ad hoc a également réfléchi à la position de l'Association concernant la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché. Il a réaffirmé la nécessité que les intermédiaires de marché puissent s'autoréglementer, s'autorégir et s'autodiscipliner de la même manière que les professionnels régis par les ordres professionnels au Québec. Il a également réaffirmé qu'il appartenait à l'Inspecteur général des institutions financières d'encadrer les compagnies d'assurances. De plus, le comité insiste pour que tout intermédiaire de marché conseillant ou vendant des produits d'assurance soit certifié et qualifié. Dans l'ensemble, le comité réitère l'importance d'une loi professionnelle encadrant les intermédiaires de marché.

J'aimerais souligner l'importance des travaux du comité ad hoc sur la législation dans le contexte actuel et surtout remercier mes collègues qui ont bien voulu consacrer bénévolement un temps si précieux pour l'avenir de notre profession et parfaire les règles qui nous régissent. Les échéances de révision de la loi n'étant pas à terme, beaucoup de travail et d'implication attendent.

Rapport du comité action stratégique courtiers assureurs

par Manon Murphy, C.d'A.A., première vice-présidente et co-présidente du comité

D'entrée de jeu, il importe de préciser que le mandat de CASCA porte sur l'avenir de la profession. Si les liens entre assureurs et courtiers sont consolidés et qu'il en résulte un service amélioré, le consommateur appréciera d'autant les avantages d'un intermédiaire mandataire.

1. Un peu d'histoire

En 1995, le groupe de planification stratégique formé de représentants de l'ACAPQ et du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ), déposait un rapport sur l'avenir de la profession et plus spécialement sur le partenariat courtiers-assureurs. Plusieurs assureurs ont aussi été consulté et ont supporté financièrement le projet. De ce premier comité résultait un ensemble de réflexions stratégiques, lesquelles appelaient un suivi.

Ce comité de suivi se nomme "Comité action stratégique courtiers assureurs" (CASCA) et je le co-préside avec André Bastien, C.d'A.A., membre du conseil d'administration du RCCAQ. John Morin, C.d'A.A., Claude Dussault, président et chef des opérations du Groupe Commerce, Gaétan Delorme, président et chef des opérations d'AXA Assurances et Normand Brunet, président et chef d'exploitation de l'Union Canadienne forment le comité.

2. Mandat

Après analyse et parmi les recommandations émises dans le rapport déposé par le groupe de planification stratégique, le comité a choisi de prioriser les éléments suivants et de s'assurer de leur mise en application :

1. Fidéliser le réseau de courtage en le rendant performant et fonctionnel;
2. Développer le marché en rationalisant l'acquisition des dossiers (marketing, télémarketing);
3. Soutenir l'intégration de la vente et de la souscription en rationalisant :
   - les tâches entre assureurs et courtiers;
   - l'activité de gestion des dossiers des assurés.
4. Déterminer la faisabilité de la méthode traditionnelle par rapport aux nouvelles tendances et suggérer un mode d'implantation à l'égard de la sinistralité.
5. Publiciser le réseau, sa différence, ses avantages et ses spécificités.

Devant l'ampleur du mandat et pour une meilleure efficience, trois sous-comités ont été formés :

- Développement des affaires, présidé par Danielle Thibodeau, C.d'A.Ass.;
- Émission/souscription, présidé par Claude Ducharme, C.d'A.A.;
- Sinistralité, présidé par Pierre Paquette, C.d'A.A.

3. Croire en l'avenir

Dans une industrie en mutation où plusieurs sont tentés d'abandonner ou de vendre leur cabinet, il importait d'entamer une démarche concrète. Un mot clé servira de leitmotiv : la fidélisation. Fidélisation des courtiers au courtage, fidélisation des assureurs aux courtiers et fidélisation du réseau de courtage à ses partenaires.

Depuis mai 1996, huit réunions ont été tenues, au cours desquelles l'angle d'approche a été défini. Les solutions que nous proposerons seront évolutives, ouvertes et adaptables parce que construites avec la participation des deux partenaires au dossier. Assureurs et courtiers devront solidifier leurs liens de confiance et consolider un lien d'affaire ébranlé par les ventes de cabinets aux compagnies d'assurances directes. Les perceptions de part et d'autre sont parfois négatives et les communications, souvent inefficaces.

Ce constat nous amène à conclure qu'il faut redéfinir en commençant par la base tous les engrenages du réseau (réengineering). Peut-être avons-nous trop rapidement pensé que l'informatisation réglerait à elle seule tous les problèmes. C'est globalement que nous analyserons la situation. Les actions à poser seront mutuellement acceptables.

La mise en marché des produits passe par le service et le conseil ; c'est également vrai au moment d'un sinistre. Les courtiers sont des professionnels et ils devraient développer des moyens de faire ressortir leur expertise auprès de la clientèle. Les assureurs quant à eux, devront se pencher sur des façons innovatrices de lier l'émission et la souscription.

Une chose est sûre : les assureurs réaffirment leur volonté à maintenir le réseau de distribution par courtage et les courtiers désirent sincèrement travailler en harmonie avec les assureurs. Le comité mise donc sur ces éléments positifs et se dit confiant de voir le projet évoluer dans la bonne direction. Le courtage a plus que jamais sa place comme mode de distribution et nous travaillerons à le rendre plus fonctionnel que jamais. L'échéancier prévoit le dépôt d'un rapport détaillé pour octobre 1997, mais les éléments de solutions que nous aurons élaborés vous seront communiqués au fur et à mesure.

Enfin, j'aimerais remercier très sincèrement tous les membres du comité, courtiers et assureurs qui siègent avec moi pour assurer à la profession un avenir solide et dont on pourra être fier. Merci également à Line Rolland pour le travail de secrétariat effectué avec beaucoup de diligence.

CASCA

CO-PRÉSIDENT
Manon Murphy, C.d'A.A.
ACAPQ

CO-PRÉSIDENT
André Bastien, C.d'A.A.
RCCAQ

MEMBRES
John Morin, C.d'A.A.
Gaétan Delorme, AXA Assurances
Claude Dussault, Groupe Commerce
Normand Brunet, Union Canadienne

DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES

- Danielle Thibodeau, C.d'A.Ass., présidente
- Marc-André Laberge, C.d'A.A.
- Représentant assureur
- Représentant assureur

ÉMISSION/SOUSCRIPTION

- Claude Ducharme, C.d'A.A., président
- Domenic L. Luccisano, C.d'A.Ass.
- Représentant assureur
- Représentant assureur

SINISTRALITÉ

- Pierre Paquette, C.d'A.A., président
- André Lafontaine, C.d'A.A.
- Représentant assureur
- Représentant assureur

Rapport sur les activités des comités régionaux

par Jacques Yelle, C.d'A.A., président du comité des communications et relations publiques

Le tableau que nous brossons ici de certaines activités régionales ne se veut en rien une liste exhaustive. Il a pour objectif de vous transmettre un aperçu des nombreux projets et activités qui nous ont été transmis.

Notons à priori que les activités à caractère social suscitent encore beaucoup d'intérêt et une participation massive, quelle que soit la région. Elles constituent un prétexte pour se rencontrer entre courtiers et échanger informellement.

L'Estrie mise sur la formation :
Le comité a instauré une formule d'enseignement par tutorat, à l'attention de tous les étudiants courtiers afin de les aider à bien se préparer aux examens. Six cours sont actuellement disponibles.

Au printemps dernier, l'Estrie finalisait une entente avec le Séminaire de Sherbrooke afin que l'établissement offre dès cet automne, le cours en technique d'assurance.

Même bonne nouvelle dans l'Outaouais : l'option "technique administrative" - spécialisation "assurance de dommages" est dorénavant offerte au CEGEP de l'Outaouais.

Montréal-Concordia, récipiendaire du trophée Retallack l'an dernier, voyait le succès de ses activités prendre plus d'ampleur encore.

Dans le secteur Montréal-Lafontaine, on nommait récemment une nouvelle équipe, dont l'objectif est de donner un deuxième souffle au comité.

St-Jean/Rive-Sud profitait de son activité de fin d'année pour souligner l'implication des anciens présidents du comité régional. Une reconnaissance tout à fait spéciale du bénévolat accompli par ces courtiers.

Forum Montérégie et Forum Rive-Nord :
L'objectif de ces deux rencontres : permettre aux courtiers en assurance de dommages et en assurance vie ainsi qu'aux planificateurs financiers, de se rencontrer autour de conférences portant notamment sur le service à la clientèle, la protection des renseignements personnels, la distribution des produits d'assurance et le dossier bancassurance. Ces conférences étaient suivies d'une période de questions adressées au président des organismes représentés. Les gens d'affaire de la région avaient ensuite l'occasion d'adresser leurs questions aux participants.

Les courtiers de la région de Valleyfield ont relancé leur comité régional et l'ont rebaptisé comité régional du Suroît. Ce comité est actif depuis le printemps 1996 et organise régulièrement des rencontres avec les courtiers, sur divers sujets. Il se penche aussi sur des moyens d'offrir de la formation à des coûts vraiment accessibles.

En mai dernier, la région de Québec profitait de la tournée du président pour relancer ses activités régionales. Plus de 60 courtiers y assistaient. Depuis ce jour, les organisateurs s'impliquent dans plusieurs dossiers et apportent un support local lors d'événements spéciaux.

La région de l'Abitibi acceptait d'être la région pilote pour la distribution de la vidéocassette pour intéresser les jeunes à la profession de courtier d'assurances. Les écoles secondaires ont été visitées et des présentations par des courtiers ont été faites aux étudiants de secondaire 4 et 5.

De façon plus générale

La distribution de la vidéocassette "Moi, courtier d'assurances", produite au tout début de l'année 1996, a été accomplie grâce à la participation de dizaines de courtiers partout en province. Ils ont fait connaître leur profession à des étudiants de niveau secondaire et diffusé les affiches et dépliants dans les écoles de leur région.

Plus récemment, l'ACAPQ mettait sur pied un Fonds d'aide aux sinistrés du Saguenay, suite aux inondations survenues en juillet. Les courtiers locaux se sont beau-

coup impliqués avec le Bureau d'assurance du Canada (BAC) lors par exemple, de rencontres d'information avec les victimes. Les comités régionaux de l'Estrie, du Suroît et de l'Abitibi ont mis à contribution leurs activités de financement pour offrir un support additionnel au projet. Les courtiers ont également sollicité les membres de leur personnel et leur clients.

Plusieurs comités régionaux ont présenté des projets au comité de promotion du caractère distinctif de l'Association des courtiers d'assurances du Canada (ACAC) pour les assister dans la création de matériel mettant le professionnalisme des courtiers de l'avant (Estrie, Estrie-Sud, Montréal-Lafontaine, etc.).

Les idées sont nombreuses et témoignent du dynamisme des comités.

Nous avons décidé de poursuivre la tradition du trophée Retallack, parce qu'il constitue encore une bonne façon de reconnaître le travail des comités régionaux et leur apport à l'Association. Il sera remis cette année à la région de Saint-Jean/Rive-Sud, pour son dynamisme, la diversité et la qualité de ses projets.

J'offre pour terminer mes plus sincères félicitations à tous les présidents de comités régionaux et à l'équipe de bénévoles dont ils sont entourés.

Rapport du trésorier

par André Soucisse, C.d'A.Ass.

Un premier et court mandat de cinq mois à titre de trésorier m'a permis de me familiariser avec les opérations financières de l'Association. Une charge importante de travail m'attendait ensuite pour rencontrer mes objectifs et mener à bien toutes mes responsabilités pour l'exercice 1995-1996.

Au cours de la dernière année, en plus d'assurer une saine gestion financière pour toutes les activités de l'Association, nous avons entrepris des démarches en vue de relocaliser les locaux et de négocier une entente sur le partage d'une base de données communes avec l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec (AIAPQ) sur lesquelles nous reviendrons plus loin.

1. États financiers au 31 août 1996

Les prévisions budgétaires présentées à l'Assemblée générale de Québec en octobre 1995 prévoyaient des résultats équilibrés pour la période du 1er septembre 1995 au 31 août 1996. Bien entendu, des budgets équilibrés laissent très peu de marge de manoeuvre lorsque des dépenses imprévues surviennent. Mais, pour une troisième période financière consécutive, nous terminons l'exercice financier avec un léger excédent, de l'ordre de 8,500 $. Ces résultats sont le reflet d'une prise de conscience de nos administrateurs à l'importance de travailler tous dans le même sens afin de s'assurer que chaque dollar de cotisation défrayé par les courtiers soit optimisé dans la poursuite de notre mandat de protection du consommateur.

Je profite de l'occasion pour souligner l'excellent travail des présidents de chaque comité ainsi que tous les directeurs et responsables de service pour leur rigueur dans le respect des sommes allouées à chacune de leurs activités.

2. Prévisions budgétaires 1996-1997

L'objectif principal recherché dans l'établissement des prévisions budgétaires 1996-1997 et du budget pro forma 1997-1998 consiste à mesurer avec un maximun d'exactitude les coûts reliés à chacune des activités, en conformité avec la mission de notre association et les objectifs poursuivis pour les années à venir.

Après plusieurs révisions avec les présidents de comités, un budget équilibré a été élaboré pour les deux prochains exercices financiers. Pour une huitième année consécutive, aucune augmentation de cotisation ne sera nécessaire à l'équilibre du budget du fonds d'administration. Ces résultats sont le reflet d'un organisme qui n'hésite pas à revoir ses méthodes de fonctionnement pour réduire ses frais administratifs et accorder une plus grande part du budget à sa mission principale.

3. Fonds de promotion du caractère distinctif

Le fonds de promotion du caractère distinctif du courtier indique un léger surplus de 5,552 $ pour l'exercice financier terminé le 31 août 1996.

4. Relocalisation

Nous avons entrepris au cours de la dernière année, de nombreuses démarches dans le but de relocaliser le siège social de l'Association. Après de longues négociations, nous avons conclu une entente avec l'AIAPQ pour le partage et la location de nouveaux espaces. En répartissant les coûts de certains espaces communs et en négociant des taux de location plus avantageux que ceux du bail précédent, nous avons réduit nos coûts de location pour les cinq prochaines années de plus de 20 %, comparativement aux coûts de 1990 à 1995. Cette cohabitation avec un organisme similaire au nôtre permettra aux élus et aux membres de la permanence de créer une synergie et un dynamisme qui seront bénéfiques à tous nos sociétaires. Au cours du prochain exercice, plusieurs procédures administratives seront réévaluées afin de maximiser la réduction des coûts d'opération de notre organisme.

5. Base de données centrale

Parallèlement aux négociations des espaces locatifs, nous avons analysé la possibilité de mettre sur pied une base de données centrale avec l'AIAPQ pour nos intermédiaires de marchés. Une entente a été conclue sur une propriété partagée de la base de données et son développement permettra de centraliser à un seul endroit l'ensemble des dossiers des intermédiaires de marché, et ainsi assurer au public une plus grande fiabilité des informations contenues sur les sociétaires. Dans un avenir rapproché, le concept de guichet unique pour le renouvellement et les nouvelles admissions sera disponible. En termes financiers, la mise sur pied de cette base de données n'implique aucun frais supplémentaire à l'Association, d'autant que l'Association se devait de revoir son système et de le développer dès cette année.

En terminant, je tiens à remercier tous les membres du comité exécutif et du conseil d'administration qui m'ont assisté dans la réalisation de mon mandat. J'adresse également tous mes remerciements au personnel de l'Association pour leur précieuse collaboration et leur dévouement, plus particulièrement à monsieur Jocelin Pilon, responsable des services administratifs, sans lequel ma tâche serait beaucoup plus laborieuse.

Rapport des vérificateurs

Aux membres de
L'Association des Courtiers d'Assurances de la Province de Québec,

Nous avons vérifié le bilan du fonds d'administration, du fonds de réserve et du fonds de promotion du caractère distinctif de **L'Association des Courtiers d'Assurances de la Province de Québec** (un organisme à but non lucratif incorporé sous l'autorité de la troisième partie de la Loi des compagnies du Québec), au 31 août 1996 ainsi que les états des résultats et de l'excédent cumulatif des revenus sur les dépenses de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Association. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir un degré raisonnable de certitude quant à l'absence d'inexactitudes importantes dans les états financiers. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de l'association au 31 août 1996, ainsi que les résultats de son exploitation et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus.

Caron Bélanger
Ernst & Young

Montréal, Canada
le 23 septembre 1996

Comptables agréés

L'Association des Courtiers d'Assurances de la Province de Québec

BILAN

FONDS D'ADMINISTRATION

au 31 août

	1996 $	1995 $
ACTIF		
Actif à court terme		
Encaisse	252 625	178 363
Encaisse – levée de fonds pour les sinistrés du Saguenay	51 755	—
Avance au fonds de promotion du caractère distinctif	1 927	—
Bons du trésor	747 582	798 269
Débiteurs *[note 3]*	48 715	45 222
Frais payés d'avance	84 666	49 855
Total de l'actif à court terme	1 187 270	1 071 709
Immobilisations *[note 4]*	56 348	90 595
	1 243 618	1 162 304
PASSIF ET EXCÉDENT CUMULATIF		
Passif à court terme		
Créditeurs *[note 5]*	106 177	71 164
Dû au fonds pour les sinistrés du Saguenay	51 755	—
Dû au fonds de promotion du caractère distinctif	—	15 848
Cotisations reportées	984 564	980 552
Autres revenus reportés	5 359	7 491
Total du passif à court terme	1 147 855	1 075 055
Excédent cumulatif des revenus sur les dépenses	95 763	87 249
	1 243 618	1 162 304

Voir les notes afférentes aux états financiers

Au nom du Conseil

Administrateur

Administrateur

L'Association des Courtiers d'Assurances de la Province de Québec

EXCÉDENT CUMULATIF DES REVENUS SUR LES DÉPENSES

	Exercice terminé le 31 août 1996 $	Période de 5 mois terminée le 31 août 1995 $
Excédent cumulatif des revenus sur les dépenses		
Solde au début de l'exercice	**87 249**	79 373
Excédent des revenus sur les dépenses de l'exercice	**8 514**	7 876
Excédent cumulatif des revenus sur les dépenses, à la fin de l'exercice	**95 763**	87 249

Voir les notes afférentes aux états financiers

L'Association des Courtiers d'Assurances de la Province de Québec

ÉTAT DES RÉSULTATS

FONDS D'ADMINISTRATION

	Exercice terminé le 31 août 1996 $	Période de 5 mois terminée le 31 août 1995 $
REVENUS		
Admission et formation *[tableau B]*	41 028	19 130
Communications et relations publiques *[tableau E]*	16 780	5 965
Cotisations des membres	1 771 909	722 252
Cotisations des cabinets	7 509	4 230
Discipline *[tableau G]*	58 824	19 811
Divers	7 100	3 316
	1 903 150	774 704
DÉPENSES		
Administration et direction générale *[tableau A]*	206 113	85 413
Admission et formation *[tableau B]*	154 546	56 330
Affiliations *[tableau C]*	96 590	51 118
Comité de la relève *[tableau D]*	4 667	—
Communications et relations publiques *[tableau E]*	285 552	106 880
Conseil d'administration *[tableau F]*	68 435	37 812
Discipline *[tableau G]*	211 786	62 791
Exécutif *[tableau H]*	157 814	98 134
Finances *[tableau I]*	23 335	12 543
Inspection professionnelle *[tableau J]*	80 078	39 060
Législation *[tableau K]*	94 047	28 537
Services administratifs *[tableau L]*	282 452	115 111
Surveillance *[tableau M]*	277 936	112 207
	1 943 351	805 936
Excédent des dépenses sur les revenus	(40 201)	(31 232)
Revenus d'intérêts	48 715	39 108
Excédent des revenus sur les dépenses	8 514	7 876

Voir les notes afférentes aux états financiers

L'Association des Courtiers d'Assurances de la Province de Québec

BILAN

FONDS DE RÉSERVE

au 31 août

	1996 $	1995 $
		[note 6]
ACTIF		
Actif à court terme		
Encaisse	**1 022**	580
Bons du trésor	**879 562**	834 730
	880 584	835 310
AVOIR		
Solde au début de l'exercice	**835 310**	810 117
Intérêts gagnés	**45 274**	25 193
	880 584	835 310

Voir les notes afférentes aux états financiers

Au nom du Conseil

Administrateur

Administrateur

L'Association des Courtiers d'Assurances de la Province de Québec

BILAN

FONDS DE PROMOTION DU CARACTÈRE DISTINCTIF

au 31 août

	1996 $	1995 $
ACTIF		
Actif à court terme		
Encaisse	**205 948**	174 785
Avance au fonds d'administration	**—**	15 848
Frais payés d'avances	**154 920**	154 920
	360 868	345 553
PASSIF ET EXCÉDENT CUMULATIF		
Passif à court terme		
Dû au fonds d'administration	**1 927**	—
Cotisations reportées	**301 298**	293 462
Total du passif à court terme	**303 225**	293 462
Excédent cumulatif des revenus sur les dépenses		
Solde au début de l'exercice	**52 091**	42 256
Excédent des revenus sur les dépenses de l'exercice	5 552	9 835
Excédent cumulatif des revenus sur les dépenses, à la fin de l'exercice	57 643	52 091
	360 868	345 553

Voir les notes afférentes aux états financiers

Au nom du Conseil

Administrateur Administrateur

L'Association des Courtiers d'Assurances de la Province de Québec

ÉTAT DES RÉSULTATS

FONDS DE PROMOTION DU CARACTÈRE DISTINCTIF

	Exercice terminé le 31 août 1996 $	Période de 5 mois terminée le 31 août 1995 $
REVENUS		
Cotisations	**491 571**	210 495
Intérêts	**6 644**	8 370
Planification stratégique	**14 870**	13 750
Matériel de promotion	**1 077**	602
	514 162	233 217
DÉPENSES		
Campagne d'identité nationale	**479 586**	193 785
Planification stratégique	**28 974**	29 504
Frais généraux d'administration	**50**	93
	508 610	223 382
Excédent des revenus sur les dépenses	5 552	9 835

Voir les notes afférentes aux états financiers

L'Association des Courtiers d'Assurances de la Province de Québec

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 août 1996

1) STATUT

L'Association des Courtiers d'Assurances de la Province de Québec est un organisme à but non lucratif qui a été incorporé le 4 mars 1932 en vertu d'une charte provinciale sous l'autorité de la troisième partie de la Loi des compagnies du Québec.

2) PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au prix coûtant et sont amorties selon les méthodes et taux suivants :

Mobilier, agencement et équipement	20 %	dégressif
Équipement informatique	30 %	dégressif

Revenus reportés

Les revenus reportés représentent les cotisations et frais d'inscription encaissés au cours de l'exercice mais dont les dépenses y afférentes seront déboursées au cours de l'exercice subséquent.

Imputation des charges

Les charges directement reliées à une activité sont portées à cette activité de même que la portion des frais généraux d'administration qui s'y rapportent au prorata des charges réelles de chaque activité.

Campagne locale

Dans le cadre de la promotion du caractère distinctif, l'Association des Courtiers d'Assurances de la Province de Québec a droit à des ristournes sur les frais de publicité locale équivalant à 16 % des montants contribués à l'Association des Courtiers d'Assurances du Canada. Ces ristournes sont comptabilisées en diminution des charges sous la rubrique campagne locale.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 août 1996

3) DÉBITEURS

	1996 $	1995 $
Comptes clients – Discipline	64 572	35 778
Compte à recevoir – Cabinet	3 385	3 385
Intérêts à recevoir	639	1 111
Taxes à la consommation	12 968	9 254
Autres	14 964	3 451
	96 528	52 979
Moins : provision pour mauvaises créances	(47 813)	(7 757)
	48 715	45 222

4) IMMOBILISATIONS

	1996		1995	
	Prix coûtant $	Amortissement cumulé $	Prix coûtant $	Amortissement cumulé $
Mobilier, agencement et équipement	39 380	27 445	71 663	44 515
Équipement informatique	179 569	135 156	179 569	116 122
	218 949	162 601	251 232	160 637
Amortissement cumulé	(162 601)		(160 637)	
	56 348		90 595	

La dépense d'amortissement comptabilisée au cours de l'exercice a été de 24 464 $ *[tableau L].*

5) CRÉDITEURS

	1996 $	1995 $
Fournisseurs	80 762	45 686
Salaires à payer	15 415	13 478
Charges à payer	10 000	12 000
	106 177	71 164

6) FONDS DE RÉSERVE

Le fonds de réserve a été créé par une résolution du Conseil d'administration afin de pourvoir aux dépenses contingentes de l'Association ayant trait à la poursuite de ses activités.

7) ÉVOLUTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE

L'Association des Courtiers d'Assurances de la Province de Québec ne présente pas d'état de l'évolution de la situation financière car il n'apporterait aucun renseignement significatif aux lecteurs des états financiers.

8) ENGAGEMENTS

L'Association a signé un bail de 10 ans se terminant le 31 août 2006 pour la location des lieux occupés par ses bureaux. Le bail comporte une option de terminaison qui peut être exercée à compter du 31 août 2001 en payant au locateur une indemnité de 115 898 $.

Les versements des loyers du présent bail pour les cinq prochains exercices s'élèvent approximativement à 414 978 $ et se répartissent comme suit :

	$
1997	86 602
1998	82 094
1999	82 094
2000	82 094
2001	82 094
	414 978

L'Association a également signé un bail de 5 ans se terminant le 31 août 1997 pour la location de deux photocopieurs. Les versements des loyers jusqu'au 31 août 1997 s'élèvent approximativement à 11 912 $ pour le prochain exercice.

L'Association des Courtiers d'Assurances de la Province de Québec

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 août 1996

9) PASSIF ÉVENTUEL

Une poursuite a été intentée contre l'Association pour une somme totale de 225 000 $ en dommages et intérêts à la suite de la suspension d'un membre. De l'avis de la direction de l'Association, ces réclamations ont peu de chance de succès et conséquemment, elle a décidé qu'il n'y avait pas lieu d'inscrire une provision aux livres.

10) CHIFFRES CORRESPONDANTS

Certains chiffres des états financiers au 31 août 1995 ont été reclassés pour en rendre la présentation conforme à celle adoptée au 31 août 1996.

L'Association des Courtiers d'Assurances de la Province de Québec

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

	Exercice terminé le 31 août 1996 $	Période de 5 mois terminée le 31 août 1995 $
TABLEAU A		
Administration et direction générale		
Frais de consultations	6 006	11 167
Frais légaux	86 289	14 207
Surnuméraire	—	11 683
Salaires et avantages sociaux	55 829	20 532
Quote-part des frais généraux de 12,2 % [12,0 % pour la période précédente] *[tableau N]*	45 209	22 072
Autres frais	12 780	5 752
Coût net	206 113	85 413
TABLEAU B		
Admission et formation		
Activités de formation	3 156	1 042
Formation Express	19 203	6 384
Formation Express – brochures	4 186	—
Guide du Sociétaire	7 423	6 278
Frais de réunions	5 222	1 553
Salaires et avantages sociaux	79 501	25 877
Quote-part des frais généraux 9,0 % [7,8 % pour la période précédente] *[tableau N]*	33 518	14 556
Autres frais	2 337	640
	154 546	56 330
Revenus de formation	(41 028)	(19 130)
Coût net	113 518	37 200
TABLEAU C		
Affiliations		
Cotisations	86 619	47 603
Frais de représentation et de déplacement	9 971	3 515
Coût net	96 590	51 118

L'Association des Courtiers d'Assurances de la Province de Québec

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

	Exercice terminé le 31 août 1996 $	Période de 5 mois terminée le 31 août 1995 $
TABLEAU D		
Comité de la relève		
Frais de réunion	**4 667**	—
Coût net	**4 667**	—
TABLEAU E		
Communications et relations publiques		
Frais de réunions	**4 250**	1 892
Le Sociétaire	**96 878**	27 276
Projets de communications	**19 835**	10 170
Honoraires professionnels	**5 166**	1 781
Salaires et avantages sociaux	**95 743**	37 500
Quote-part des frais généraux 16,6 % [15,0 % pour la période précédente] *[tableau N]*	**61 930**	27 619
Autres frais	**1 750**	642
	285 552	106 880
Revenus de communications	**(16 780)**	(5 965)
Coût net	**268 772**	100 915
TABLEAU F		
Conseil d'administration		
Frais de réunions	**25 680**	11 933
Surnuméraire	**—**	6 342
Salaires et avantages sociaux	**27 914**	9 766
Quote-part des frais généraux 4,0 % [5,3 % pour la période précédente] *[tableau N]*	**14 841**	9 771
Coût net	**68 435**	37 812

L'Association des Courtiers d'Assurances de la Province de Québec

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

	Exercice terminé le 31 août 1996 $	Période de 5 mois terminée le 31 août 1995 $
TABLEAU G		
Discipline		
Frais légaux	68 242	23 784
Amendes non recouvrables	47 863	8 357
Frais de réunions	4 846	1 281
Divers	20 911	3 228
Salaires et avantages sociaux	24 500	9 915
Quote-part des frais généraux 12,2 % [8,8 % pour la période précédente] *[tableau N]*	45 424	16 226
	211 786	62 791
Amendes et remboursement de frais	(58 824)	(19 811)
Coût net	152 962	42 980
TABLEAU H		
Exécutif		
Frais de réunions et rencontres	32 551	20 793
Honoraires des administrateurs	60 742	31 873
Divers	2 381	4 001
Surnuméraire	—	6 342
Salaires et avantages sociaux	27 914	9 766
Quote-part des frais généraux 9,2 % [13,7 % pour la période précédente] *[tableau N]*	34 226	25 359
Coût net	157 814	98 134
TABLEAU I		
Finances		
Frais de réunions	284	307
Salaires et avantages sociaux	17 990	8 995
Quote-part des frais généraux 1,4 % [1,7 % pour la période précédente] *[tableau N]*	5 061	3 241
Coût net	23 335	12 543

L'Association des Courtiers d'Assurances de la Province de Québec

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

	Exercice terminé le 31 août 1996 $	Période de 5 mois terminée le 31 août 1995 $
TABLEAU J		
Inspection professionnelle		
Frais de réunions	3 208	832
Frais d'inspections	4 475	5 135
Frais de traduction	328	—
Salaires et avantages sociaux	54 700	23 000
Quote-part des frais généraux 4,7 % [5,5 % pour la période précédente] *[tableau N]*	17 367	10 093
Coût net	80 078	39 060
TABLEAU K		
Législation		
Frais de réunions	7 216	—
Frais légaux	41 065	12 430
Honoraires professionnels	17 852	—
Surnuméraire	—	6 341
Salaires et avantages sociaux	27 914	9 766
Coût net	94 047	28 537
TABLEAU L		
Services administratifs		
Frais bancaires	3 591	604
Amortissement	24 464	11 532
Salaires et avantages sociaux	177 238	72 001
Quote-part des frais généraux 14,5 % [14,5 % pour la période précédente] *[tableau N]*	54 122	26 766
Autres frais	14 753	4 208
Provision pour perte sur disposition	8 284	—
Coût net	282 452	115 111

L'Association des Courtiers d'Assurances de la Province de Québec

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

	Exercice terminé le 31 août 1996 $	Période de 5 mois terminée le 31 août 1995 $
TABLEAU M		
Surveillance		
Frais légaux	**69 664**	17 789
Frais de réunions	**14 727**	7 736
Frais juridiques	**2 965**	2 953
Salaires et avantages sociaux	**128 282**	54 115
Quote-part des frais généraux 16,2 % [15,7 % pour la période précédente] *[tableau N]*	**60 279**	28 995
Autres frais	**2 019**	619
Coût net	**277 936**	112 207
TABLEAU N		
Frais généraux d'administration répartis selon un pourcentage établi *[note 2]*		
Imprimerie et papeterie	**20 105**	8 827
Frais de poste	**28 000**	12 918
Loyer	**149 675**	60 656
Téléphone	**31 285**	12 363
Taxes et assurances	**40 014**	18 327
Entretien et location d'équipement	**29 565**	12 885
Fournitures	**17 548**	12 081
Assemblée générale annuelle	**26 897**	36 019
Informatique	**20 114**	—
Frais de vérification et consultation	**8 774**	10 622
	371 977	184 698